UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Eureka Libros

Para optar al grado de:

Magister en Administración de Empresas

Presentado por:

Edwar Ariosto Cristancho Machuca

Código:

U00068341

Director del Proyecto de Grado

Alba Patricia Guzmán Duque, PhD.

Bucaramanga, septiembre del 2019

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Eureka Libros

Para optar al grado de:

Magister en Administración de Empresas

Presentado por:

Edwar Ariosto Cristancho Machuca

Código:

U00068341

Director del Proyecto de Grado

Alba Patricia Guzmán Duque, PhD.

Bucaramanga, septiembre del 2019

unab	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ACTA DE CALIFICACIÓN FINAL TRABAJO DE GRADO HOJA: 1 de 1

LUGAR DE LA SUSTENTACIÓN	FECHA (dd-mm-aaaa)	HORA (hh:mm)
Sala de Juntas No. 1 - Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables - 2 Piso - Edificio Administrativo.	12/11/2019	11:00A.M

TITULO DEL TRABAJO DE GRADO			
"RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA EUREKA LIBROS"			
AUTORES	**Número de Identificación**	**Código UNAB**	**Registro**
EDWAR ARIOSTO CRISTANCHO MACHUCA	91479923	U00068341	CI-64
DIRECTOR			
ALBA PATRICIA GUZMÁN DUQUE PhD.	30329089	U00095844	
CODIRECTOR			
N/A			
ASESOR			
N/A			

OBSERVACIONES AL TRABAJO DE GRADO: _____

CALIFICACIÓN AL TRABAJO DE GRADO Y LA SUSTENTACIÓN PRESENTADA

AUTORES	EVALUADOR		DIRECTOR		DOCENTE		CALIFICACIÓN FINAL
	Nota		Nota		Nota		
	Trabajo	Sustentación	Trabajo	Sustentación	Trabajo	Sustentación	
EDWAR ARIOSTO CRISTANCHO MACHUCA	4,9	3,8	4,9	3,8	4,0	3,8	4,1

Otorgar la calificación de: 4,1

(ACEPTADA) (A) ☒ NO ACEPTADA (NA) ☐ INCOMPLETA (I) ☐

Recomendar para Mentorio	
Recomendar para Laureado	

DATOS COMISIÓN EVALUADORA TRABAJO DE GRADO

	NOMBRE	FIRMA	CEDULA
Evaluador	IGNACIO CARVAJAL ALMEIDA Mg.		91276830
Docente Curso Proyecto II	DIANA OLIVEROS CONTRERAS Ph.D		60265568
Director del Trabajo de Grado	ALBA PATRICIA GUZMAN DUQUE Ph.D		30329089
Coordinador Programa	MAURICIO MENDOZA GARCÍA Ph.D		88223688

Candidato a Magister:

Fdo. EDWAR CRISTANCHO

EDWAR ARIOSTO CRISTANCHO MACHUCA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinación Académica y Científica de la Maestría	Coordinación de posgrados de la Maestría	Comité de Curricular Posgrados

Dedicatoria

Dedico este trabajo a:

A Dios por darme esta oportunidad de crecimiento personal y profesional.

A mi Esposa Silvia Juliana y mi hijo Diego Alejandro.

A mis padres Herminda y Ariosto.

A mis hermanos Elcy, Liliana, Leonardo, Rafael y Robín

Agradecimientos

A mi esposa Silvia Juliana, por su comprensión al permitirme emplear el tiempo necesario para lograr este nuevo proyecto en mi vida.

A mi hijo Diego Alejandro gracias al ser el inspirador para este nuevo proyecto, al exigirme un sacrificio más que va en beneficio de su estabilidad espiritual, emocional y económica.

A la Dra. Alba Patricia Guzmán por su constante orientación.

A la Maestría en Administración de Empresas: Directivos, Docentes, Secretarias y compañeros (as) por su apoyo y fortaleza en el día a día de estudio.

A Olga Liliana Toledo, Gerente General de Eureka Libros por su inmensa colaboración al abrirme las puertas de su empresa y permitir la realización de esta investigación.

Contenido

Pág.

RESUMEN 13

ABSTRACT 15

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN 17

1.1 Descripción del Problema 17

1.2 Pregunta de Investigación 21

1.3 Objetivos 21

1.3.1 Objetivo general 21

1.3.2 Objetivos específicos 22

1.4 Hipótesis 22

1.5 Justificación 22

1.6 Alcance y limitaciones 26

2. MARCO REFERENCIAL 27

2.1 Antecedentes 27

2.1.1 Antecedentes en el Mundo 27

2.1.2 Antecedentes en Colombia 29

2.1.3 Antecedentes Santander 30

2.2 Marco teórico 32

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial 32

2.2.2 Importancia de la RSE 35

2.2.3 Creación del valor compartido 37

2.2.4 Herramientas de la planeación estratégica 42

2.2.4.1 Análisis de recursos y capacidades 43

2.2.4.2 Cadena de valor de Porter 45

2.2.4.3 Análisis DOFA 48

2.2.4.4 Matriz PCI 49

2.2.4.5 Matriz POAM 49

2.3 Marco conceptual 50

2.3.1 RSE: Origen y concepto 50

2.3.2 Filantropía corporativa 52

2.3.3 Gestión empresarial 53

2.4 Marco legal 54

3. METODOLOGÍA 59

3.1 Tipo de investigación 59

3.2 Contexto de la investigación 61

3.3 Población y muestra 62

3.4 Recolección de la información 63

3.4.1 Validación del instrumento 67

3.4.2 Creación de Variables 67

3.5 Análisis de la información 74

3.6 Consideraciones éticas 74

4. RESULTADOS 76

4.1 Contextualización de la Población 76

4.1.1 Análisis univariante. 77

4.1.2 Tablas Cruzadas 77

4.2 Diagnóstico 80

4.2.1 Análisis Interno 80

4.2.2 Análisis externo 84

4.2.3 Análisis DOFA 91

4.3. Identificación de las variables claves para la implementación del modelo RSE en la Empresa Eureka Libros 95

4.3. Propuesta del modelo. 102

4.3.1. Regresión múltiple 102

4.3.2. Propuesta para la implementación de una metodología de RSE 105

5. CONCLUSIONES 110

6. RECOMENDACIONES 113

7. BIBLIOGRAFÍA 115

8. Apéndice 125

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1. *Distribución de los factores de la RSE* 34

Tabla 2. *Recursos y capacidades tangibles e intangibles* 44

Tabla 3. *Grupos de interés o Stakeholders* 63

Tabla 4. *Categorías* 64

Tabla 5. *Matriz componente para las variables: gobierno corporativo y estrategia organizacional* 68

Tabla 6. *Matriz componente para las variables: operación de la empresa y desempeño económico* 69

Tabla 7. *Matriz componente para las variables: desempeño ambiental y social laboral* 70

Tabla 8. *Matriz componente para las variables: desempeño social en derechos humanos y desempeño social comunidad.* 71

Tabla 9. *Matriz componente para las variables: desempeño anticorrupción y desempeño social productos y servicios* 73

Tabla 10. *Tabla cruzada para edad* 78

Tabla 11. *Tabla cruzada por género* 78

Tabla 12. *Tabla cruzada grado de instrucción* 79

Tabla 13. *Tabla cruzada tiempo en la empresa* 79

Tabla 14. *Tabla cruzada estado civil* 80

Tabla 15. *Matriz PCI de la empresa EUREKA* 81

Tabla 16. *Matriz POAM de la empresa EUREKA Libros* 85

Tabla 17. *Matriz DOFA* 92

Tabla 18. *Matriz DOFA* 93

Tabla 19. *Resultados para la categoría de gobierno corporativo* 95

Tabla 20. *Resultados para la categoría estrategia organizacional* 96

Tabla 21. *Resultados para la categoría de estructura y operación* 96

Tabla 22. *Resultados para la categoría de desempeño económico* 97

Tabla 23. *Resultados para la categoría de desempeño ambiental* 97

Tabla 24. *Resultados para la categoría de desempeño social laboral* 98

Tabla 25. *Resultados desempeño social respecto a los Derechos Humanos* 99

Tabla 26. *Resultados para la categoría de desempeño social respecto a la comunidad* 99

Tabla 27. *Resultados para la categoría de desempeño social anticorrupción* 100

Tabla 28. *Resultados para la categoría de desempeño social productos y servicios* 100

Tabla 29. *Matriz de correlación* 101

Tabla 30. *Resumen del modelo de regresión para Eureka Libros* 102

Tabla 31. *Tabla de Anova* 103

Tabla 32. *Coeficientes* 104

Tabla 33. *Fases y estrategias del RSE* 105

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. Recursos y capacidades de la empresa. 43

Figura 2. Cadena de valor 46

Figura 3. Logotipo de la empresa 61

Lista de Apéndices

Pág.

Apéndice A. Encuesta Sobre la Responsabilidad Social Empresarial 1254

Apéndice B. Creación de variables 13029

Apéndice C. Análisis descriptivos.....135

Apéndice D. Análisis de normalidad.....168

RESUMEN

TÍTULO: **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA EUREKA LIBROS**

AUTOR: **EDWAR ARIOSTO CRISTANCHO MACHUCA**

DIRECTORA: **ALBA PATRICIA GUZMÁN DUQUE, Ph.D.**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una práctica que involucra dimensiones del entorno social, económico y ambiental de las compañías con quienes ha logrado impactos benéficos a nivel global. El objetivo de la investigación es plantear un modelo de RSE para la Empresa Eureka Libros que permita el fortalecimiento de sus acciones organizacionales y estratégicas como aporte al progreso económico y social con sus *stakeholders*, determinando cuáles son los componentes claves para el modelo.

El diseño metodológico es de enfoque mixto, de tipo descriptivo y corte transversal, donde participaron cuatro grupos de interés de la empresa, accionistas, clientes, empleados y proveedores, quienes respondieron un cuestionario compuesto por diez dimensiones para medir la Responsabilidad Social Empresarial. Previamente, se realizó un diagnóstico de la empresa para determinar sus puntos fuertes y débiles, y, las oportunidades y amenazas a que se enfrenta, para después plantear cuál es la cadena de valor de la empresa. Además, se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas para la contextualización de la empresa, y multivariantes así: análisis factorial para crear las variables a partir de las respuestas de los *stakeholders*, y la regresión múltiple para formular el modelo de regresión de la empresa Eureka Libros.

Los resultados permitieron determinar que la RSE es una necesidad para la empresa y que se debe adoptar como una filosofía que no debe ser impuesta, sino adoptada por la empresa. Además, con la regresión múltiple se detectaron los principales factores que debe considerar la Empresa Eureka Libros para su modelo de RSE: *Gobierno Corporativo, Estrategia Organizacional, Desempeño Económico, Desempeño Ambiental, Desempeño Social Laboral, Desempeño Social, y, Desempeño Social Productos* y *Servicios*. Además, se dejó planteada la propuesta para la implementación de la RSE dentro de la empresa.

Se concluye que, los factores del entorno empresarial medidos a través de las consideraciones de los *stakeholders* y calculados a partir del análisis estadístico, son favorables para la implementación del modelo RSE. Esto implica que la empresa Eureka Libros, ahora debe establecer esas políticas relacionadas con la adopción de esta filosofía e iniciar el proceso de implementación de su modelo.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Empresarial, Entorno Social, Calidad, Servicio, Economía, *Stakeholders.*

ABSTRACT

TITLE: **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE EUREKA BOOKS COMPANY**

AUTHOR: **EDWAR ARIOSTO CRISTANCHO MACHUCA**

DIRECTOR: **ALBA PATRICIA GUZMÁN DUQUE, Ph.D.**

Corporate Social Responsibility (CSR) is a practice that involves dimensions of the social, economic and environmental environment of companies with whom it has achieved beneficial impacts globally. The objective of the research is to propose a CSR model for the Eureka Books Company, that allows the strengthening of its organizational and strategic actions as a contribution to economic and social progress with its stakeholders, determining which are the key components for the model.

The methodological design is of a mixed approach, descriptive and cross-sectional, where four interest groups of the company, shareholders, customers, employees and suppliers participated, who answered a questionnaire consisting of ten dimensions to measure Corporate Social Responsibility. Previously, a diagnosis of the company was made to determine its strengths and weaknesses, and, the opportunities and threats it faces, and then raise what the company's value chain is. In addition, descriptive statistical techniques were used for the contextualization of the company, and multivariant as well: factor analysis to create the variables from the responses of the stakeholders, and multiple regression to formulate the regression model of the company Eureka Libros.

The results allowed us to determine that CSR is a necessity for the company and that it should be adopted as a philosophy that should not be imposed, but adopted by the company. In addition, with the multiple regression the main factors that the Eureka Books Company should consider for its CSR model were detected: Corporate Governance, Organizational Strategy, Economic Performance, Environmental Performance, Social Work Performance, Social Performance, and, Social Performance Products and Services . In addition, the proposal for the implementation of CSR within the company was raised.

It is concluded that, the factors of the business environment measured through the considerations of the stakeholders and calculated from the statistical analysis, are favorable for the implementation of the CSR model. This implies that the company Eureka Libros, must now establish those policies related to the adoption of this philosophy and begin the process of implementing its model.

KEYWORDS: Corporate Social Responsibility, Social Environment, Quality, Service, Economy, Stakeholders.

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente sección se exponen los elementos teóricos y contextuales que permiten plantear la pregunta de investigación que representa la guía para el desarrollo del trabajo, para proponer un modelo de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Eureka Libros.

1.1 Descripción del Problema

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) nace como una ideología corporativa que debe ser acogida por los directivos de una empresa para generar grandes beneficios para sus colaboradores, sus familias y el entorno en general de la empresa (Aguilera & Becerra, 2014). Este término tiene una base ética con principios de transparencia empresarial y de estrategias de mejoramiento continuo para los vínculos que establezca la empresa con sus *stakeholders*: trabajadores, clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades y la sociedad (Barros, Retamozo & González, 2015).

Así pues, la RSE se ha ido transformando desde principios de la década de 1990 con aportes de diversos autores en la construcción de su significado (Aguilera & Becerra, 2014). Partiendo de entender que las compañías, sean ellas de cualquier tipo y tamaño están trabajando en un escenario mundial cada vez más integrado, en donde es vital considerar y no dejar de lado las diferentes comunidades y la sociedad en general a ser impactada, por lo tanto, es necesario tener en cuenta los elementos históricos, geográficos y culturales de cada grupo social para alinearlos y tenerlos presentes dentro de cada sector económico (Arbós & Babón, 2017).

Conforme a lo anterior, se puede afirmar que las empresas desde un enfoque integrado a nivel directivo o de los accionistas, están en la obligación de conocer: el entorno donde operan, su público interesado, delimitaciones del alcance de sus acciones empresariales y el impacto que ocasiona, el reconocimiento de las necesidades para incluirlas dentro de los objetivos empresariales como parte de la dimensión social y ética acorde con su proyección y su funcionamiento a nivel interno y externo (Raufflet, Portales, García de la Torre, Lozano & Barrera, 2017).

Dado que la RSE tiene una serie de beneficios en el marco de potenciar las acciones sociales y medioambientales, donde la responsabilidad se vuelve una prioridad en el funcionamiento de la empresa, así como una conciencia plena de la manera en que los valores empresariales son proyectados hacia la sociedad (Espigares & Torres, 2016). De tal manera los intereses de la sociedad y de los trabajadores sean escuchados y atendidos, para generar beneficios a la empresa, promoviendo el desarrollo sostenible, la confianza, seguridad, reputación, legitimidad de la Organización (Guzmán, García & Mendoza, 2018).

Sin embargo y a pesar de sus beneficios, aún son muchas las empresas que no parecen mostrar un interés particular por aplicar un modelo de RSE como un mecanismo de optimización de su desempeño (Abadía & Macarulla, 2016). De acuerdo con Crane, Matten & Spence (2019) incluso muchas veces la RSE es concebida únicamente como un costo más que deben asumir los empresarios para mantener sus valores empresariales acordes con las exigencias del medio. No se trata tampoco de una obligación que requiere de donaciones a grupos sociales y a una gran inversión en causas sociales que no tienen ningún valor ético para la empresa (Díaz, 2018). De esta manera, la RSE es vista como una obligación, en vez de vivirse como una filosofía corporativa (Espigares & Torres, 2016). En esto sentido la responsabilidad debe iniciar desde los

directivos de una empresa, pues la RSE debe convertirse en una filosofía y una cultura, y debe contagiar a cada uno de sus trabajadores (Nieto, 2017).

Por lo tanto, la alta gerencia debe encaminar sus esfuerzos para generar beneficios enfocados en sus trabajadores y en la sociedad donde influyen de manera directa o indirecta, donde la empresa se convierte en un agente social más que en un elemento de la economía (Salazar, Hidalgo & Manríquez, 2017).

Schvarstein (2015) afirma que en la actualidad, los valores de la sociedad están cada vez más encaminados a garantizar un buen entorno laboral al capital humano de una organización, en su relación con la sociedad. Parte de este aspecto asociado al capital humano, radica en la posibilidad que las empresas generen motivación suficiente en sus empleados, de la mano de una ruta de proyección hacia la sociedad para que se convierta en un agente de cambio que pueda trascender el interés económico (Hernández & Cortez, 2015). De esta manera, el factor humano se convirtió en un elemento primordial dentro de la empresa, reconociendo sus valores y necesidades, así como la importancia de la influencia que tiene la empresa dentro de la sociedad para fortalecer los valores empresariales (Barros, Retamozo & González, 2015).

Frente a este particular, la industria editorial en Colombia ha crecido durante los últimos años, pues actualmente se desempeñan en el sector firmas editoriales que están proliferando y prestando mayores servicios enfocados a la inclusión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con el propósito de impulsar a los escritores y lectores con ediciones frescas y llenas de diseño (Estévez, Castro & Rodríguez, 2015).

No obstante, el sector editorial en Colombia está asumiendo los nuevos retos que suponen la incursión de la tecnología y los libros digitales en el medio, esto ha significado una desventaja para todas las editoriales cuyo material impreso está siendo reemplazado por los formatos

digitales PDF debido a que en la red se pueden encontrar grandes obras literarias gratis. Por lo tanto, no es rentable para el lector común, invertir en ediciones físicas, a menos que se trate de un ejercicio de análisis académico o de colección (Hernández & Cortez, 2015).

Es claro, las empresas del Sector Editorial tienen grandes posibilidades de servicio, su importancia, relevancia, transcendencia, afinidad en la inclusión de las tecnologías, y naturaleza propia (Yucra, 2016). La editorial es una de las organizaciones culturales aliada y aportante en la educación, facilitador de conocimiento, generador de saber y difusor de formas de pensamiento integrado de las sociedades, de la humanidad presente y futura, de los proyectos de país, del progreso y de la convivencia, por lo que los textos son más que un objeto de conocimiento: es uno de los elementos fundamentales de la transformación humana (Rafuls, Aguirre & Nolasco, 2016).

La industria Editorial tiene un alto impacto en la sociedad y por lo tanto la construcción de modelos de RSE debe estructurarse de una manera más asertiva (Giraldo & Álvarez, 2017). En el caso de la Empresa Eureka Libros, su enfoque es educativo y esto supone mayores responsabilidades éticas, comerciales, sociales y medioambientales.

De esta manera, la empresa editorial tiene en sus manos la difusión de ideas, lo cual en esencia le atañe una responsabilidad social indiscutible, pues lo que reproduzca tendrá un impacto y unas consecuencias sociales, dándole un nivel protagónico en el tema de la RSE, por tanto la presente investigación se plantea una proyección de un modelo de RSE aplicado para la empresa del sector editorial: Eureka Libros no cuenta en la actualidad con un modelo de RSE, que permita un aporte dentro del crecimiento ético y la mejora continua de la organización.

Dentro de las consideraciones acerca de la necesidad de instaurar un modelo de RSE, se tiene en cuenta el área a la que pertenece la Empresa Eureka Libros que es el sector educativo (en

mayor medida) y el económico. Es importante hablar del aspecto educativo, donde las editoriales desempeñan una labor de producción y distribución de material de estudio a toda la población estudiantil de un país (Espigares & Torres, 2016). Ahora bien, aunque la Empresa Eureka Libros no desconoce dicha proyección, hace falta concretar una serie de aspectos sociales que se desprenden de su actividad comercial, para que exista un compromiso verdadero y mesurable de su labor en el impacto social que genera.

Por esta razón, al no existir un modelo concreto de RSE, atendiendo todas las obligaciones formales que esta iniciativa reúne, la empresa no tiene un horizonte claro sobre su verdadera influencia dentro de la sociedad; y por lo menos no se va a llevar un control de aquello que se ha hecho, y aquello que es necesario innovar e implementar desde la RSE. Así pues, la RSE para la empresa Eureka Libros se convertirá en un proceso de gestión concebido sobre la base de oportunidades que fortalecerá a las actividades empresariales desde el punto de vista comercial y de negocios.

1.2 Pregunta de Investigación

Se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿**Cuál es el modelo de Responsabilidad Social Empresarial aplicable para la Empresa Eureka Libros?**

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Plantear un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la Empresa Eureka Libros que permita el fortalecimiento de sus acciones organizacionales y estratégicas como aporte al progreso económico y social en sus distintos grupos de interés.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la organización a través de una encuesta conociendo el nivel de ejecución de acuerdo a los parámetros implementados en la RSE.
2. Realizar un análisis interno y externo de la Empresa Eureka Libros reconociendo los factores clave para la construcción del modelo de RSE.
3. Identificar las variables claves a tener en cuenta en la implementación del modelo RSE para la Empresa Eureka Libros.

1.4 Hipótesis

H_0: El planteamiento de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la Empresa Eureka Libros incide en el fortalecimiento de sus acciones organizacionales, ni representa la construcción de estrategias para el progreso económico y social en sus distintos grupos de interés.

H_1: Plantear un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la Empresa Eureka Libros permitirá el fortalecimiento de sus acciones organizacionales y estratégicas como aporte al progreso económico y social en sus distintos grupos de interés.

1.5 Justificación

Las empresas deben reconocer los nuevos valores sociales que se han ido incorporando al ciclo económico mundial (Aguilera & Becerra, 2014). La validación de la importancia social y la responsabilidad ética en cada uno de los aspectos del diario vivir, la diversidad de pensamiento y el valor agregado desde la tolerancia y el respeto, se han convertido en el diario vivir de cualquier actividad humana (Chamorro, Perea & Balsells, 2016). Para dicha validación se

pueden mencionar algunos componentes, el primero de ellos reconocer al otro y entender sus necesidades es la nueva preocupación de la alta gerencia administrativa (Gálvez, 2018). De tal forma que ahora se aplaude más la influencia de una empresa respecto a la manera en que se desenvuelve con la sociedad y su compromiso con la misma, que sus resultados netamente financieros (Kang, Germann & Grewal, 2016).

Otro componente que se suma a la responsabilidad con el entorno social de la empresa, es su responsabilidad con el medio ambiente. Es decir, se parte del reconocimiento de que el planeta atraviesa por una situación medioambiental desfavorable que pone en peligro la vida del ser humano y de que el ser humano debe encaminar sus esfuerzos por mitigar este impacto negativo.

Todas las empresas son responsables de este impacto negativo en el medioambiente, pues el funcionamiento de las industrias es descuidado con el mismo (Feldman & Reficco, 2015). Por lo tanto, las empresas deben luchar contra este estigma y mostrar una preocupación real por encaminar acciones dirigidas a fortalecer una imagen corporativa responsable con el medio ambiente, preocupación que debe ser algo real y no darse solamente por cumplir con unos valores sociales modernos (Liang & Renneboog, 2017).

Además de esto, también se hace necesario plantear la manera como el componente social y ético se está abordando en las empresas. Ya que muchas veces esto se hace de manera superficial. Se reconocen entonces casos en los que las empresas no muestran una preocupación real por la sanidad y la tranquilidad de sus empleados (Guzmán, García & Mendoza, 2017). Esto es una problemática real que puede generar graves consecuencias a la empresa. Una situación que es común especialmente en empresas cuyos empleados son operarios y tienen grandes cargas laborales o se les ejerce mucha presión aumentando sus funciones (Gómez, Duque, & Paredes, 2017). También es el caso de muchas empresas las cuales mantienen sus operaciones alejados de

los requisitos reales de la sociedad y no crean un vínculo de comunicación directa con la misma y por lo tanto su dimensión ética es poca o es pobre (Hopkins, 2016).

Lo importante es crear una cultura de compromiso ético con proyección colectiva dentro de los administrativos de la empresa y de los trabajadores, para que su compromiso con un modelo de RSE se lleve a cabo se empalme con los valores de la empresa (Armejo, Gómez & González, 2018). La formulación de este modelo se encamina a cumplir con este objetivo y despertar un interés en la trascendencia de la Responsabilidad Social en el entorno empresarial. Se espera entonces que más empresas se vean involucradas en esta filosofía corporativa del sector empresarial, de otros que encuentren grandes beneficios en la aplicación de este modelo (Harjoto, Laksmana & Lee, 2015).

La problemática planteada para este trabajo como se mencionó anteriormente, es la falta de formulación e implementación de un modelo de RSE en la Empresa Eureka Libros de Colombia, es una editorial que cuenta con una trayectoria reconocida y que actualmente se ha consolidado como una de las más importantes en el sector esta empresa ha sabido proyectarse en el mercado colombiano e internacional y su reconocimiento en el medio es indudable. Sin embargo, a pesar de su trayectoria y sus fortalezas en el medio, no cuenta con un modelo de RSE.

La formulación de un modelo de responsabilidad, contribuye a un fortalecimiento de la capacidad competitiva de la empresa; es decir que a corto y a largo plazo, una empresa con una proyección social clara y organizada, va a tener un mayor protagonismo dentro del sector en el que se desenvuelve. Por tal motivo la RSE debe verse más que como requisito más dentro del montón No hay que ver entonces la RSE como un requisito más dentro del montón y convertirse

en una oportunidad de crecimiento y aprovechamiento de oportunidades para la empresa (Barros, Retamozo, & González, 2015).

La RSE dentro de una empresa, es un aporte de tipo propositivo para afrontar una problemática que se está viviendo dentro del sector empresarial. Para empezar, este trabajo tiene una justificación académica, en donde se ponen en práctica los conocimientos adquiridos para proyectarlos hacia la solución de una situación que se considera problemática de tal manera que resulte beneficioso para la sociedad y para el crecimiento interno de la Organización (Wang, Tong, Takeuchi & George, 2016).

Existe una filosofía de proyección ética y social, pues en todo proyecto empresarial debe existir una preocupación por el beneficio de sus trabajadores. Lo verdaderamente importante es conocer si estos esfuerzos están encaminados de la manera correcta, o si simplemente hacen parte de la filosofía empresarial básica (Salazar, Hidalgo & Manríquez, 2017).

Se requiere entonces acciones proyectadas con un impacto alto a corto plazo, se trata entonces de modelos más reactivos. A partir de allí, la empresa puede legitimar su funcionamiento frente a la sociedad y crear una empatía mayor con su mercado (Morales, González & De La Parra, 2018).

Finalmente, este trabajo pretende ser un aporte teórico y práctico en el ámbito de la RSE en Colombia, y puede convertirse en una referencia para las empresas que quieran implementar un modelo basado en esta filosofía corporativa con proyección ética y social, en especial, en el caso de estudio de la empresa Eureka Libros, la cual no posee un modelo de RSE.

1.6 Alcance y limitaciones

Este trabajo se centra en la Empresa Eureka Libros, que se enmarca dentro del sector comercial de las editoriales en Colombia como fabricante de libros que nace en el año 1960 con sede principal en Bogotá, y actualmente tiene una proyección en el mercado latinoamericano: Ecuador, Perú, Panamá, Guatemala, El Salvador y México. Sin embargo, la aplicabilidad de este trabajo solo está pensada para la sede principal de la empresa en Colombia, esta empresa se ocupa principalmente de la distribución de libros de texto y literatura.

Las limitaciones de este trabajo tienen que ver con este aspecto, es difícil aplicar sistemas de gestión empresarial para cada país en el que la Empresa Eureka Libros se proyecta, debido a las políticas acerca de la formulación y aplicabilidad de un sistema de RSE.

El funcionamiento empresarial supone de varios casos particulares. Es así como cada sede tiene un funcionamiento individual y sus características deben ser asumidas de manera diferente, lo anterior implica la necesidad de un modelo de RSE para analizar la posibilidad de extender a todas las sedes con un análisis particular en cada caso empresarial.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

Este capítulo inicia con el repaso de algunos trabajos a nivel internacional, nacional y regional que han tratado la temática de la RSE y que pueden servir en la construcción de un modelo de RSE para la empresa Eureka Libros.

2.1.1 Antecedentes en el Mundo

Salazar, Hidalgo & Manríquez (2017) en su investigación analizaron los factores que tienen un impacto más relevante sobre el nivel de RSE, a partir del recurso humano en una empresa de ciudad de México, se encuestaron a 68 colaboradores utilizando los parámetros de la RSE basado en la norma ISO 26000, con las variables de derechos humanos, trabajo decente, acción por el clima y medio ambiente, producción y consumo responsables, para generar colectividades sostenibles. Al final con un análisis de regresión donde se evidenció que el nivel de RSE, se mide con base en la apreciación del capital humano, en función de las prácticas laborales, los temas asociados a los consumidores, la participación de la comunidad, trabajo decente y acción por el clima y medio ambiente.

Padilla, Arévalo, Bustamante & Vidal (2017) analizaron la relación entre prácticas de RSE y el desempeño financiero de algunas empresas en Ecuador filiales al sector industrial del plástico; la metodología incluyó la aplicación de un cuestionario tipo Likert de cinco puntos para recoger información acerca de las prácticas responsables en una población seleccionada de 192 empresas ecuatorianas ubicadas en Quito y Guayaquil. Se pudo establecer mediante un analisis de correlación lineal que sí existe relación entre los factores de RSE con los ratios financieros, y que

las empresas evidencian un nivel intermedio de ejecución del significado de RSE, se aprecia que existe una relación entre la RSE y el índice de incremento de ventas (ROA), y entre las prácticas de RSE desde lo económico y ambiental en relación al retorno patrimonial (ROE), no se aprecia una asociación significativa desde el punto de vista estadístico entre el valor de RSE y el desempeño económico-financiero.

De otro lado Orozco, Acevedo & Acevedo (2014) hacen una reflexión en torno a lo que se concibe como Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como una contribución al mejoramiento social que se lleva a cabo en la práctica. se advierte que la RSC se ha convertido en una moda y no en un ejercicio clave de evolución empresarial. Incluso muchas veces, puede considerarse que implementar un modelo de RSC es una carga para la empresa que implica un sobresfuerzo y un gasto innecesario de recursos. A manera de conclusión, los autores resaltan la necesidad de hablar de un consenso normativo que permita establecer qué es un modelo de RSC.

Madueño, Jorge, Sancho & Martínez (2016) analizaron el avance y el nivel de mejoras y práticas de las Pymes en común con los lineamientos de RSE y la interacción de estas con diversos elementos organizacionales: variedad de género, nivel de estudios del director, infraestructura, tamaño del sector económico en el que se desevuelven; la metodología incluyó la elección casual de las empresas que hacen parte del listado SABI de la sociedad de Murcia (España), mediante una reiteración aleatoria, con la cual se estableció como regla de clasificación las empresas con 20 o más empleados, que no sean microempresas; los analisis, lograron demostrar que las compañias de Murcia tienen una postura afirmativa hacia la RSE y se comprometen a implementar directrices de responsabilidad corporativa, en donde el nivel de instrucción del director y el sector económico, resultaron ser las variables más significativas en el desempeño social de las compañias.

2.1.2 Antecedentes en Colombia

Feldman & Reficco (2015) examinaron la asociación entre la RSE y las competencias empresariales para los compradores de Bogotá, donde la metodología incluyó la revisión de la literatura y la aplicación de un instrumento sobre tres variables principales: Responsabilidad, competencias y consumo responsable. Los resultados sugieren que tener una politica de gestión humana calida con los empleados es la variable más importante de la RSE, y que los medios de comunicación son los menos conocidos en cada una de ellas. Se estableció, que los usuarios entrevistados podrian llegar a cancelar un mayor valor sobre del precio final de los productos en el indicador de los lineamientos moralistas de RSE que los derechos vinculados con las CC. Se concluye que la estimación es más o menos del duplo para los derechos de RSE del producto asociado a los de CC, siendo el trato amable a los empleados y la oferta de articulos de calidad y la mayor disponibilidad de pago, relativamente, en los factores de RSE y de CC.

Por su parte Peña, Serra & Ramón (2017) analizaron la RSE en el contexto del sector hotelero del Caribe Colombiano mediante la realización de una encuesta estructurada a una población de 224 hoteles caribeños, demostrando que el nivel de comprensión de la RSE se ve afectado por variables tales como: tamaño, clasificación, tipo de contrato, nivel de desempeño e inversión para cada caso.

En adición, Virviescas, David & Ospina Valencia (2018) en su estudio, tuvo como objetivo describieron las percepciones de algunos directivos de los Contact Center de Pereira sobre las relaciones entre sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y competitividad, mediante la aplicación de una metodología descriptiva de enfoque cualitativo donde se revisaron las prácticas económicas, ambientales y sociales de las empresas utilizando como técnica de validación un instrumento del Ministerio de Trabajo y se hizo el contraste con la percepción de

esas prácticas con la entrevista. Los resultados evidenciaron que en el desarrollo de las actividades de los Contact Center, se encontró que dos de las organizaciones cuentan con programas de apoyo y motivación para sus colaboradores, con el que buscan mejorar las condiciones tanto laborales como emocionales con el fin de que su calidad de vida acreciente.

Dado lo anterior, se concluye que este trabajo demanda de mucho tiempo y esfuerzo por la constante interacción entre el operador y el cliente, y es por esto que los Contact Center buscan la mejora constante de los procesos, y el desempeño de los colaboradores con el fin de garantizar el ambiente laboral para lograr que mejore la relación con el cliente. Ibarra (2014) abordaron los principios jurídicos de la RSC a través de una metodología de enfoque descriptivo y de tipo transversal, a través de datos cualitativos. Se puede decir que este artículo funciona de manera complementaria con el anterior citado, pues se trata de una revisión acerca de cómo el Estado ha intervenido de manera normativa en el establecimiento de la RSC en Colombia. En el mismo año, Olano (2014), hace una reflexión acerca de cómo se encuentra Colombia en materia de RSC, donde evidencia que modelos adelantados en muchos casos se basan en acciones filantrópicas aisladas a las que no se les hace un seguimiento y que por lo tanto no se pueden considerar como un modelo consolidado. Finalmente, Meza (2007) plantea que la RSC debe ir más allá de la voluntariedad con la que se la ha instaurado en la normativa del país. Además, que la RSC no debe considerarse como un fenómeno transitorio, sino como una obligatoriedad para todas las empresas.

2.1.3 Antecedentes Santander

Garcia, Guzman & Mendoza, (2017), describen que la RSE es un motor para las organizaciones ya que les permite establecer lazos con las comunidades de interés, creando y

capturando valor en el medio comercial en el que se mueve la empresa a través de la complacencia de sus diversos tipos de clientes, para forjar un impacto para las compañias en la toma de decisiones, aunque los clientes internos, tales como accionistas, socios aliados y trabajadores; son menos preciados, pese a que son un componente importante para la sostenibilidad organizacional puesto que favorecen su imagen e identidad corporativa.

Los resultados de esta investigación donde participaron 60 empresas de la construcción en Bucaramanga en el año 2013, muestran que los propósitos de las compañias se orientan a satisfacer al cliente externo en el fin de preservar una ventaja competitiva en el mercado, haciendo de lado, el impacto que tienen sus clientes internos para la mejora de sus procesos.

Es más, se ha considerado que las compañias generan factores positivos para el cumplimiento de las obligaciones con sus accionistas, sin necesidad de involucrar a los trabajadores como factor esencial del proceso para generar valor al cliente externo. Tras ese análisis, se formularon algunas sugerencias a los empresarios para introducir en sus organizaciones una serie de buenas practicas que permitan el fomento de la valoración de los grupos de interés internos, como aquellos encargados de referenciar y fortalecer la imagen de la empresa.

De otro lado Prada, Camacho & Marín (2016) en su investigación tuvo como objetivo realizar una descripción de la RSE a la luz de los lineamientos del GRI partiendo de considerar el impacto que tiene la actividad del sector minero en los recursos naturales, mediante una metodología de enfoque contextual.

Los resultados obtenidos evidencian que los programas relacionados con la RSE que plantean las Empresas Minesa y Eco Oro, no guardan coherencia en cierto aspecto con dicha teoría, debido a que se evidencia en sus programas sociales falta de información respecto de la forma en que las actividades serán sostenibles en el tiempo, ya que estas empresas, además de pensar en su

lucro corporativo, deben pensar que los recursos explotados no son renovables y que a futuro se causa un daño irreparable a la comunidad.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial

Las últimas décadas se han determinado por un lánguido paso de dependencia socio-económica y política en diferentes lugares del mundo. En este entorno, y sobre la base de esta exposición en el ámbito local, se debe considerar el desarrollo de dicho contexto depende de la cuantía, disposición y periodicidad de las interacciones provocadas entre los participantes enclave del desarrollo, tanto en el ambiente interno y externo (Calero & Martinez, 2017; Huaspa & Roberto, 2017; Ruiz, 2018).

El fenómeno de la RSE en el mundo globalizado ha ocasionado que el conjunto y continuidad de estas relaciones con las comunidades y el ambiente se haya aumentado de una manera significativa (Orozco, Acevedo & Acevedo, 2014). No obstante, se debe suponer que un aumento de este tipo de interacción no lleva precisamente un mejoramiento del entorno con los impactos que se pretenden. De hecho, en la literatura existe una continua discusión sobre si la tendencia global y el progreso local son conceptos compatibles entre ellos para la RSE (Abadía & Macarulla, 2016; Rojo, 2018; Acosta, Mayorga & García, 2018).

Atendiendo a esta cuestión, Terán, Montenegro, Bastidas, Realpe, Villarreal & Fernández (2017) afirman que estos no se asumen como totalmente incompatibles, sino que pueden ser complementarios como alternativa de respuesta a una problemática expuesta por el otro y viceversa, concluyendo que las estrategias de origen local para la RSE nacen como réplica a las

tendencias adversas que pueden generar las interacciones respaldadas por el fenómeno de la globalización.

En consonancia, la Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que parece tener sus orígenes en las publicaciones del premio Nobel de Economía Kenneth Arrow en 1972, quien acuñó las teorías de la elección social dentro de la economía empresarial. Estas explicaban cómo la toma de decisiones colectivas dentro de una empresa, estaban dadas a partir de las preferencias de los individuos que conforman la sociedad. Pues bien, a pesar de que este origen no da cuenta de manera explícita del concepto, sí da a entender un primer acercamiento de los fines de la empresa con las expectativas de la sociedad (Mora & Martínez, 2018).

Por su parte Moura-Leite, Padgett & Galán (2014) consideran que el origen de la RSE se remonta a 1953, con la publicación del libro *Responsabilidades Sociales del Empresario* escrito por Howard Rothman Bowen en Estados Unidos, quien se inspiró en la obra Elección Social y Valores Individuales (1951) donde se puso en discusión varios aspectos que debían ser tomados en cuenta por las empresas dentro de sus modelos de crecimiento, algunos de ellos tenían que ver con la explotación infantil, accidentes laborales y el impacto en el medio ambiente.

Esto se puede reflexionar de manera más general y es que muchas empresas desconocen los beneficios de un modelo enfocado especialmente en la RSE. Aunque sí se adelantan modelos de gestión empresarial y de calidad, estos no son lo mismo que un modelo de RSE. También, se da el caso en el que, aunque surgen iniciativas de proposición de modelos de RSE, estas solo se dan de manera aislada y no se construyen con la intención de darles una mayor continuidad (Duran, Fuenmayor & Hern, 2016). En la tabla 1 se presenta una distribución de los factores de la RSE desde la perspectiva de varios autores.

Tabla 1. *Distribución de los factores de la RSE*

	Titulo	Autores	Metodología	Factores
INTERNACIONAL	Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones.	Orozco, Acevedo & Acevedo, 2014	Revisión sistemática de la literatura	Balance de los conceptos, reglas y pautas para la RSE, y auditorías para la RSE
	Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos.	Madueño, Sancho & Martínez, 2016	Estudio cuantitativo en 509 empresas de Murcia (España).	Factores organizativos Factores del sector
	Responsabilidad Social Empresarial y desempeño financiero en la industria del plástico en ecuador.	Padilla, Arévalo, Bustamante & Vidal, 2017	Estudio cuantitativo con base en estimaciones de expertos, realizado en 192 empresas manufactureras de Ecuador.	Responsabilidad económica Responsabilidad social Responsabilidad ambiental
	La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano	Salazar, Hidalgo & Manríquez, 2017	Estudio cuantitativo, no experimental, y corte transversal, llevado a cabo en una empresa de fumigación, que encuestó a 68 trabajadores.	Derechos humanos Responsabilidad laboral Medio ambiente Operaciones Consumidores
NACIONAL	Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano.	Ibarra, 2014	Investigación de alcance descriptivo y de corte transversal, basado en datos cualitativos.	Derechos humanos Derechos laborales Derechos ambientales Lucha anticorrupción
	Impacto de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra y disposición a pagar de consumidores bogotanos.	Feldman & Reficco, 2015	Estudio mixto de tipo exploratorio-secuencial en 120 de Bogotá.	RSE Habilidades empresariales
	Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del caribe colombiano.	Peña, Serra & Ramón, 2017	Estudio mixto que tuvo una muestra de 224 hoteles	Grado de Conocimiento de la RSE, y Turismo responsable.
	Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de los Contact Center en la ciudad de Pereira y percepción de su relación con la Competitividad.	Forero & Ospina, 2018	Metodología descriptiva de enfoque cualitativo.	Responsabilidad económica, Responsabilidad social, y Responsabilidad ambiental
REGIONAL	Políticas de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en la región soto norte Santander bajo los lineamientos GRI.	Prada, Camacho & Marín, 2016	Estudio cualitativo de tipo descriptivo en la empresa MINESA SAS.	Educación ambiental Apoyo social
	Responsabilidad Social Empresarial: una perspectiva para el reconocimiento de marca.	Guzmán, García Gómez & Mendoza, 2018	Estudio descriptivo que incluyó una muestra de 60 mipymes del sector de la construcción del área metropolitana de Bucaramanga.	Responsabilidad económica, social, y ambiental.

Fuente: Autor.

De la tabla anterior, se puede concluir que diversos autores han presentado un interés especial por delimitar los principales factores de la RSE, entre los que se destacan: la responsabilidad económica, responsabilidad social, y responsabilidad ambiental. Cada uno de estos, ha sido estudiado primordialmente mediante estudios de tipo cuantitativo.

No hay que olvidar que los modelos de RSE no son iniciativas filantrópicas que se realizan al azar, se trata de un modelo organizado y amigable con el desarrollo económico propio de la compañía. Esto debe convertirse en una cultura de desarrollo sostenible para la empresa enmarcada bajo las iniciativas de una gestión empresarial responsable, políticas medioambientales, proyección social y respeto de los Derechos Humanos y Laborales. Valdría la pena entonces reunir las concepciones teóricas, conceptuales y legales para contribuir en la formulación de modelos de RSE para el contexto colombiano (Armejo, Gómez & González, 2018).

2.2.2 Importancia de la RSE

Es claro que el ámbito empresarial como elemento incluyente de la sociedad sufre cambios como esto genera nuevas y retadoras responsabilidades sociales, políticas, y económicas en los variados participantes del desarrollo sectorial. Es así como las organizaciones son un motor del desarrollo en los países y regiones tienen como factor impostergable que todas las empresas creen un pensamiento y políticas responsables y prácticas de acción social, bajo un modelo de obligaciones compartidas (Amato, Buraschi & Peretti, 2016).

En la actualidad, los empresarios tienen claro que el progreso y los resultados en las organizaciones están basados en planes a corto, mediano y largo plazo, de la mano de las variaciones que impone el mercado y los consumidores en relación con un accionar responsable,

logrado mediante la ideación de estrategias con miras al desarrollo sostenible, bajo procedimientos claros y sustentados en prospectiva, a fin de otorgar beneficios al mejoramiento del sistema económico y en pro de la competitividad, al tiempo que propenden por la conservación del ambiente y la responsabilidad social, incorporando grupos de interés o *stakeholders* (Gálvez, 2018).

Kliksberg (2016) destaca tres fuerzas de importancia en las sociedades que hacen que la responsabilidad social empresarial sea un tema exigido en su accionar y realidad, así:

a) Está compuesta por los pequeños inversores, quienes en aras de la competitividad buscan incansablemente mecanismos de garantías y transparencia, así como reglas de juego claras y éticas en los negocios.
b) Los consumidores los cuales están organizándose constantemente en una línea de acción de consumo ético y sostenible que propenda por la sustentabilidad del planeta, por lo que exigen que los productos que consumen tengan altos niveles de responsabilidad ambiental y ética, excluyendo aquellos que no muestran esta responsabilidad.
c) La opinión pública generada por la sociedad civil que está extendiendo una ofensiva importante por el establecimiento de reglas con miras a la ética en los negocios. Estas tres fuerzas en conjunto impulsan hoy en día la responsabilidad social creando una situación diferente para las empresas, quienes se ven socialmente implicadas en el retorno de un beneficio a sus grupos de interés.

Como se pudo apreciar en los párrafos anteriores, la RSE cobra vigencia e importancia atendiendo a los múltiples factores sociales, económicos, políticos y ambientales que le atañen en responsabilidad por los drásticos cambios que sus actividades han generados a nivel global.

Se hace necesario que la cuestión sea más un tema ético que filantrópico, es decir, que realmente se encuentre vinculado al sentido de responsabilidad en sentido estricto sobre el accionar de las empresas en la sociedad (Jiménez, Celis, & Torres, 2018; Leipziger, 2017).

De esta forma, los rasgos teóricos que enmarcan la creación del concepto de RSE se pueden diferenciar en la gestión empresarial y la filantropía, haciendo ver la labor social como clave de desarrollo de cualquier tipo de organización. Esta debe ser la clave de desarrollo de los modelos de RSE y no tanto la planeación estratégica.

2.2.3 Creación del valor compartido

La Responsabilidad Social Empresarial se ha encontrado con la necesidad de renovar sus características para responder a las nuevas problemáticas que se presentan en la sociedad y el entorno empresarial. De acuerdo con Frynas & Yamahaki (2016) las empresas no encuentran grandes beneficios, especialmente cuantificables, en la aplicación de un modelo de RSE, y la sociedad desconoce la utilidad de la misma, por lo tanto, este concepto ha ido perdiendo su importancia dentro de las dinámicas empresariales y en gran parte se debe a que no hay una innovación en las estrategias aplicadas de responsabilidad social y proyección hacia la sociedad en general (Porter & Kramer, 2019).

La RSE en el contexto competitivo se ha ido perdiendo como parte de la innovación de la empresa, para ser un requisito que se cumple por obligación, pero que no representa los esfuerzos que una organización puede hacer, pensando en su proyección hacia la sociedad. Por lo tanto, las acciones encaminadas dentro de los modelos de RSE se consideran más como un compromiso social, y no como un comportamiento responsable natural y arraigado de ética profesional (Brower, Kashmiri & Mahajan, 2017).

La importancia de reinventar los valores que hacen parte de la RSE en la actualidad las exigencias en el mercado. La respuesta a ello radica precisamente en la tecnificación de los procedimientos que se desarrollan alrededor de una empresa y que están sometidos a ritmos de cambio y exigencias cada vez más pesadas, haciendo que la filosofía empresarial sea vista como algo extremadamente formal y alejado de las necesidades reales y expectativas de la sociedad (Morales, González & Armenta, 2018).

De otro lado, los clientes muchas veces no son escuchados y se tiende a sacrificar producción en masa por calidad. Pero, al mismo tiempo, la sociedad ha volcado su interés por lo diferente en un entorno saturado por ideas de negocios. Aquello que tiene un valor agregado es apreciado por los clientes de una organización, que crean vínculos más allá de la relación de compra y venta de un servicio y/o producto (Paris & Viltard, 2017).

La construcción de una imagen corporativa fresca para la sociedad y responsable frente a los conflictos que se presentan en la misma, es un proceso que se debe llevar de manera cuidadosa (Costa, 2018). Así, para el caso de una empresa que no ha proyectado una buena imagen frente a la sociedad no es beneficioso empezar a realizar acciones que beneficien a la sociedad (Costa, 2018). Más bien, se trata de un ejercicio de reflexión donde se acepte frente a la sociedad los errores que se han cometido como organización y emprender la toma de decisiones de una manera más responsable, por lo tanto, ética (Paris & Viltard, 2017).

Bajo esta nueva dinámica, las empresas se deben concientizar sobre la necesidad de nuevos modelos de pensamiento cultural, donde prevalece por ejemplo la gestión desde la alta dirección, la reforma de la estructura organizativa, la creación de políticas más amigables de gestión humana, de trabajo en equipo, de tiempo dedicado y la estructuración del esfuerzo que se realice en la empresa. De esta manera se ha podido dar un paso más allá a través de nuevos conceptos

como la Creación de Valor Compartico (CVC) y la Sostenibilidad Corporativa (SC) (Rodríguez & Celis, 2017).

La CVC busca la convergencia de puntos claves entre las dos partes que lleven a la compañía a construir un elemento competitivo valioso y válido para el entorno empresarial que lo rodee en ese momento. (F) Para empezar, se trata de una filosofía que debe estar arraigada al comportamiento empresarial y no como un factor alejado de las verdaderas proyecciones de la empresa (Amezaga, Medina, Ramírez & Pineda, 2016).

Para Díaz & Castaño (2013) el valor añadido y compartido surge con la necesidad de crear un espacio en el que las actividades de mejora en la gestión empresarial coincidan con la proyección social de la empresa. Entonces, dentro de la RSE se contempla la construcción de un valor compartido en la medida en la que se espera: primero, reinventar los servicios y o productos que presenta la empresa; segundo, redefinir la cadena de valores y fortalecer el mercado local de la empresa.

De acuerdo con Díaz (2014) la CVC incluso podría superar el concepto de RSE, sin desligar los orígenes teóricos que dieron lugar a dicho término. Se trataría más bien de un nuevo modelo que adopta los principios básicos de las RSE y que los transforma añadiendo nuevos elementos que responden tanto a los logros sociales como económicos de la compañía y creando así una nueva realidad colectiva y social para la empresa.

Por ejemplo, dentro de las nuevas temáticas se propone la proyección ecológica de la empresa, la sostenibilidad, las tecnologías limpias o verdes, el incentivo por el capital innovador de la empresa, entre otros. Así, el cuidado del medio ambiente se convierte en uno de los pilares dentro de la CVC en la medida en la que responde a la vez a los daños ocasionados por un

desarrollo irresponsable de las industrias y del manejo empresarial dentro de sus propósitos comerciales (Morales, González & De La Parra, 2018).

La CVC es un llamado especial a recuperar los valores innovadores en el planteamiento de un producto o servicio. Así, los trabajadores de cualquier tipo de organización deben pensar en la creación de una necesidad del consumidor por aquello que se le está ofreciendo, que además se considere un aporte dentro de las problemáticas políticas, sociales o medioambientales de la sociedad. Un ejemplo de ello ha sido la incorporación de materiales biodegradables y amigables con el ambiente como reemplazo del uso del plástico (Forero, 2016).

Además de ello, también se busca fortalecer el mercado regional donde se desempeña la compañía por encima del mercado internacional. Esta idea, aunque puede pensarse como un retroceso dentro de la actividad de la empresa, busca fortalecer las cadenas que de alguna manera se ha ido deteriorando para el mercado global y fortalecido en cambio para el mercado internacional. Este ha sido el caso de muchas empresas que, por el afán de proyectarse dentro de un mercado más amplio y global, buscan generar una impresión más positiva en dicho contexto y no dentro del local que finalmente es aquello en el que la organización ha empezado (Melamed, Blanco & Rodríguez, 2018).

La propuesta de Paris & Viltard (2017) es que se genere un proyecto estructurado que se convierta en un protocolo de revisión constante acerca de los elementos nuevos que deben ser parte de un modelo de RSE a través de la CVC. De esta forma, el primer paso debe ser el reconocimiento de las problemáticas que rodeen el contexto inmediato de la empresa y el análisis de la manera en la que dicha organización puede contribuir a mejorarlas o acabarlas por completo. En este no se pueden abordar varias problemáticas a la vez, pues esto provocaría una falta de enfoque empresarial y un proceso mucho más complejo del que se necesita.

Este primer paso es también considerado como un momento oportuno de reconocer los casos de negocios a partir donde se puede generar un valor añadido para la sociedad. Es en este momento los intereses económicos y los intereses sociales se deben encontrar para generar beneficios en ambas partes. Por lo tanto, es importante que las problemáticas que se quieran abordar dentro del modelo de RSE sean afines a la actividad comercial de la empresa, y que le permita fortalecer su funcionamiento o proyectarse ante otros mercados de manera controlada (Paris & Viltard, 2017).

Después de esto, se deben establecer modelos de control sobre los casos de negocios que se han propuesto para la empresa, que se recomienda que no sean más de los que la organización misma pueda controlar. Cabe resaltar que bajo esta filosofía lo importante no es abarcar más, sino cuidar y fortalecer pocas cosas que se puedan manejar de buena manera por la empresa y sus trabajadores. El monitoreo permite conocer si efectivamente se están generando beneficios tanto sociales como económicos para la empresa y de esta manera intervenir en la medida en la que sea necesario (Martínez, Vaquero, Cuadrado & García, 2015).

También se deben reportar los resultados de manera formal y periódicamente según lo establezca la propia empresa. Los reportes pueden ser mensuales, semestrales, trimestrales o incluso anuales en la medida en la que presenten información relevante para la empresa. Esta actividad hace parte de la filosofía de la mejora continua en la que la organización y todos sus miembros deben hacer un ejercicio de autorreflexión y de análisis de las lecciones que se aprendieron a lo largo de la instauración del modelo de RSE y la CVC (Paris & Viltard, 2017).

Es importante entonces que la empresa se plantee nuevas perspectivas sobre las cuales puede proyectar su potencial innovador y le permita bajo un ejercicio de reflexión continua y acción social, mejorar su proyección hacia la sociedad y así afianzar por ejemplo lazos externos con los

clientes y proveedores. Se crea entonces la necesidad de los clientes por consumir el servicio y/o producto de la empresa, además el interés de contribuir a solucionar problemáticas sociales y especialmente medioambientales. La sociedad entonces se sentiría integrada en la medida en la que cada uno desde sus capacidades puede contribuir (Rodríguez & Antonio, 2016).

De esta manera, las empresas deben aprovechar todas sus habilidades, recursos y capacidades para gestionar un verdadero cambio social que les permita una mejor proyección dentro de la sociedad, su mercado e incluso el medio ambiente. Estas iniciativas deben partir de situaciones reales que requieran de soluciones reales y que contribuyan a una mejor concepción de la industria. Los modelos de RSE son especialmente valiosos en la actualidad que atraviesa la sociedad, en la que los valores éticos y sociales se viven de una manera individualizada y la producción empresarial se ocupa de cumplir con estándares comerciales muchos más altos que su propia capacidad de endeudamiento (Díaz, 2018).

A modo de conclusión, se puede decir que, aunque no se debe desechar el modelo de RSE y mucho menos considerar la CVC como superior a este término, sí es necesario replantearse algunos elementos dentro de la responsabilidad social para encontrar así beneficios tanto económicos como sociales para la empresa y la sociedad. Es de esta manera como la CVC se ha constituido en la herramienta principal de un modelo de RSE, en la medida en la que busca replantear estructuras de gestión empresarial antiguas y adaptarlas a los nuevos requerimientos del medio, apoyándose en la acción social y los beneficios económicos que ello podrá generar.

2.2.4 Herramientas de la planeación estratégica

La planeación estratégica se ha convertido en uno de los modelos organizacionales por excelencia en los últimos 50 años, en donde tanto empresas del sector público como privado han

enfocado esfuerzos para entender su entorno interno y el medio ambiente externo, desde los puntos de vista administrativo, político, económico, social y ambiental. En este sentido, existen herramientas que permiten el análisis de los procesos estratégicos dentro de las organizaciones, motivo por el cual en la presente investigación se pretende mostrar algunas de las herramientas alternativas frente a la implementación de procesos de responsabilidad social empresarial, en el que el análisis de recursos y capacidades de la organización es un tema importante para delimitar los tangibles e intangibles que pueden hacer parte eficiente de un proceso orientado al logro de la RSE (Delfín & Acosta, 2016).

2.2.4.1 Análisis de recursos y capacidades

Un aspecto de importancia dentro de la planificación estratégica en una organización está relacionado con la posibilidad de reconocer que recursos y capacidades tiene la empresa para hacerle frente a los retos que se ponen para determinado proceso. En el caso de la RSE, es importante determinar cuáles de aquellos recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos pueden llegar a potencializar la implementación de la RSE. En la figura 1 se esquematizan los principales recursos y capacidades de una empresa (Martín, López & Sáez, 2015).

Figura 1. Recursos y capacidades de la empresa.

Fuente: Martín, López & Sáez (2015)

En la tabla 2 se presenta una relación entre los recursos y capacidades tangibles e intangibles que presenta una organización dentro de su desarrollo estratégico, y los cuales permiten el direccionamiento de las acciones empresariales para el logro de metas concretas que están relacionadas con su entorno interno y externo (Martín, López & Sáez, 2015).

Tabla 2. *Recursos y capacidades tangibles e intangibles*

Recursos y Capacidades Tangibles	
Recursos Físicos	✓ Acceso constante a materias primas. ✓ Planta de fabricación disponible con el equipamiento y maquinaria para el tratamiento de la materia prima.
Recursos Financieros	✓ Capacidad de la empresa para acceder a créditos financieros de fomento empresarial. ✓ Capacidad de la empresa para generar utilidades de retorno a la inversión.
Recursos de la Organización	✓ Disponibilidad de capital de trabajo autónomo. ✓ Planta de fabricación propia.
Recursos y Capacidades Intangibles	
Tecnológicos	✓ Acceso a sistemas de información. ✓ Migración de información financiera.
Cultura Empresarial	✓ Curva de aprendizaje en ascenso sobre el modelo de negocio. ✓ Conocimiento del mercado objetivo. ✓ Experiencia en el proceso productivo.
Organizativos	✓ Procesos de Gestión de la Calidad a implementar ✓ Estructura formal de planeación, seguimiento y control.
Talento Humano	✓ Personal idóneo en el proceso productivo. ✓ Personal calificado en la gestión administrativa. ✓ Personal disponible para la gestión comercial. ✓ Capacitación constante del talento humano. ✓ Experiencia y adaptabilidad del equipo de trabajo administrativo y comercial.

	✓ Compromiso con la organización.

Fuente: Martín, López & Sáez (2015)

2.2.4.2 Cadena de valor de Porter

La cadena de valor descrita por Porter (2019), hace referencia a un modelo teórico a través del cual se pueden describir cuáles son las actividades primarias y de apoyo que debe tener una organización para generar valor en su cliente o usuario final, e incluso sobre la generación de valor para la misma empresa. Aquí es importante determinar, como se puede aumentar las actividades que tiene la compañía en pro de un concepto de satisfacción total del consumidor, en donde se protejan los temas sociales, empresariales y ambientales para crear una ventaja competitiva frente a otras organizaciones. La planificación de costos que pueden ser reducidos y de ventas que pueden ser aumentadas, son claves en el éxito del modelo, el cual incluye actividades de infraestructura, recursos humanos, desarrollo tecnológico, aprovisionamiento, temas de logística interna y externa, y operaciones comerciales; que se encaminan hacia un colectivo de acciones administrativas que permiten la producción y entrega de productos y servicios a una cadena final de usuarios, tal y como se muestra en la figura 2 (Porter & Kramer, 2019; Fredendall & Hill, 2016).

Figura 2. Cadena de valor
Fuente: Fredendall & Hill (2016)

Actividades primarias: En este modelo se identifican cinco actividades (Fredendall & Hill, 2016):

- ✓ **Logística interna:** Aseguramiento de materias primas, operaciones, almacenamiento y distribución.
- ✓ **Operaciones (producción):** Disponibilidad de la infraestructura y equipo para la elaboración del producto final a partir de materias primas.
- ✓ **Logística externa:** Ruta establecida para el almacenamiento del producto terminado para su distribución al consumidor final mediante la disposición de canales de aseguramiento de entrega de producto a través de un proceso logístico de exportación.
- ✓ **Marketing y Ventas:** Se tienen planificadas las actividades con las cuales se da a conocer el producto a través de la propuesta de valor al mercado objetivo y se realiza la distribución y venta del mismo.
- ✓ **Servicio:** Incluye las actividades orientadas a conservar la calidad del producto.

Actividades de apoyo: Apoyan el cumplimiento de las acciones esenciales en la cadena de valor (Fredendall & Hill, 2016):

- ✓ **Infraestructura de la organización:** Incluye las actividades de dirección, planificación estratégica, contabilidad y finanzas.
- ✓ **Dirección de recursos humanos:** En la selección de personal, donde se está estipulado y se guía por los manuales de funciones de cada cargo.
- ✓ **Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo:** De manera constante se busca las BPM (buenas prácticas de manufactura).
- ✓ **Abastecimiento (compras):** Establece el aseguramiento del proceso de compra de materias primas.

Marco o margen de la cadena: Aquí se determinan los generadores de costes y valor para cada actividad de valor añadido, así (Fredendall & Hill, 2016):

- ✓ Se determinan las actividades que generan una ventaja competitiva.
- ✓ Estimar los ingresos y los costos que son base para identificar la rentabilidad relativa en el sector.
- ✓ Subcontratación/outsourcing de la logística para la exportación.
- ✓ Establecer la relación valor total Vs costos totales para cada una de las actividades generadoras de valor.

En relación a las actividades de la cadena de valor se puede concluir que aquellas que más generan ventaja competitiva son el aseguramiento de la ruta de abastecimiento interna, la eficiencia de las operaciones las cuales se realizan con soporte tecnológico, la implementación de estrategias de marketing con la ayuda de la *web site* y las redes sociales, y la planificación de la

producción para optimizar las instalaciones e infraestructura al servicio de la producción (Fredendall & Hill, 2016).

En adición, se realizó una revisión del material documental de la empresa y se procedió a la identificación de las fortalezas y debilidades consolidadas en resultados dentro de la matriz PCI en cada una de las diferentes dimensiones para valorar su alcance en la empresa en forma sistémica.

2.2.4.3 Análisis DOFA

Se realizará el análisis DOFA a partir de la información recolectada en las matrices PCI y POAM, de acuerdo a lo descrito por Papulova & Gazova (2016). Este análisis permite conocer las actividades y procesos que deben darse y están presentes en la empresa y que están funcionando eficientemente, constituyendo fortalezas en su gran mayoría para el negocio frente a sus competidores, donde una fortaleza es la alta calidad de los productos a los que se busca agregar valor de forma constante, por esto se inquieta por conservar una buena correspondencia con sus provisores, brindar a sus compradores una oferta atractiva y a precios competitivos con la dificultad de que no oferta promociones y descuentos, tal y como refiere Fredendall & Hill (2016).

Análisis externo

Este método permite identificar amenazas y oportunidades de una organización, como se muestra en la tabla 14. Según Silva, Dacorso, Costa, & Serio (2016) la metodología para su elaboración es la siguiente:

1. Obtención de información de fuentes primarias y/o secundarias.

2. Caracterizar oportunidades y amenazas.
3. Seleccionar las áreas de análisis.
4. Priorizar y calificar los factores externos.
5. Evaluación del impacto.
6. Preparación de la matriz POAM.

2.2.4.4 Matriz PCI

En el proceso de planeación estratégica se hace necesario realizar una reflexión acerca de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que circundan a la empresa con el ánimo de identificar qué factores se deben enfrentar, y cuáles pueden ser las estrategias futuras que se pueden utilizar para minimizar los efectos adversos tanto a nivel interno como externo (Chiavenato & Sapiro, 2017). En este sentido, el diagnóstico interno hace parte del reconocimiento de fortalezas y debilidades de la organización desde los puntos de vista humano, financiero, tecnológico, productivo y comercial; para definir el llamado perfil de capacidad interna o PCI, la cual es una herramienta usada en la planificación estratégica para determinar las capacidades con las que cuenta la empresa para enfrentar los retos organizacionales (Martín, López & Sáez, 2015).

2.2.4.5 Matriz POAM

La planeación estratégica tiene como objetivo conocer las capacidades internas de una organización, y de igual forma, obtener información acerca de las oportunidades y amenazas que ofrece el medio en el cual se desenvuelve, en el propósito de establecer las estrategias que debe trazarse la compañía para alcanzar sus objetivos (Chiavenato & Sapiro, 2017). Desde este punto

de vista, la planeación busca conocer el sector, la competencia y el entorno económico para encaminar las actividades a sus grupos de interés, partiendo de relacionar las capacidades internas con las oportunidades y amenazas que le ofrece el medio. Así pues, el diagnóstico externo permite precisar cuáles son los recursos fundamentales qué debe tener la empresa desde el punto de vista tecnológico, económico, geográfico, productivo y comercial para orientar las acciones en el medio externo (Martín, López & Sáez, 2015).

2.3 Marco conceptual

A continuación, se va a presentar el desarrollo de la conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Corporativa (RSC), considerando los componentes de modelos dentro del ámbito empresarial.

2.3.1 RSE: Origen y concepto

La palabra responsabilidad es un sustantivo, donde se pueden hacer varias reflexiones, el término hace referencia a una capacidad, a una cualidad, a unas condiciones que permiten asumir los resultados y toma de medidas consiente y libremente, para determinar el responder y el dar cuenta de un compromiso u obligación (Schvarstein, 2015).

Armejo, Gómez & González (2018) menciona la concepción que tuvo el término de RSC desde 1950 hasta el 2011, partiendo de considerarlo en el Libro Verde de la Unión Europea en el 2011, donde se determinó que la RSC es una integración que hacen las empresas respecto a las preocupaciones medioambientales y sociales que pueden verse impactadas por el funcionamiento de su operatividad. Esta integración se hace de manera voluntaria y va más allá de las obligaciones jurídicas, es una cultura de crecimiento.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que la RSC es un conjunto de acciones para lograr que el impacto de la compañía en la sociedad y el medio ambiente sea positivo, además añade que estas acciones deben coincidir con los valores empresariales, muy de la mano de lo admitido por la Comisión Europea (CE) (2011-2014) que estableció que los administradores modernos deben integrar una estrategia para lograr que las operaciones comerciales no afecten a la sociedad, el medioambiente, la ética empresarial, ni mucho menos, los Derechos Humanos (Kolk, 2016).

De forma resumida, se puede decir que un modelo de RSE, está enfocado en la manera en que la empresa interactúa con la sociedad, el medio ambiente, sus trabajadores, clientes, proveedores y demás agentes interesados, de manera que se genere en ellos un impacto positivo (Espigares & Torres, 2016).

Así, la modernidad ha traído consigo un ritmo de cambios acelerados, que cada vez más, implica una toma de decisiones por parte de una empresa, así, los valores sociales de la actualidad, se ocupan especialmente del papel principal que cumple el recurso humano dentro del andamiaje que supone el funcionamiento de una empresa. La dignificación y el estímulo generado en este recurso es lo que hace valiosa a una empresa y le da un valor adicional a la Empresa frente a la competencia (Chamorro, Perea & Balsells, 2016).

Sin lugar a dudas, una empresa socialmente responsable tiene muchas ventajas sobre las demás porque causa un impacto positivo en el planeta en las comunidades a corto, mediano y largo plazo, sensibilizando a los conjuntos de personas clave sobre las repercusiones sociales, ambientales y económicos de su accionar económico, lo cual hace que la empresa se posicione estratégicamente en el mercado (Porter & Kramer, 2019). De igual forma, como la RSE se obliga a que los empresarios busquen nuevas formas de hacer las cosas, promoviendo la innovación en

sus productos y servicios, así como en su estructura operacional, logrando crear mayor valor para los clientes y ventajas competitivas (Porter & Kramer, 2019).

2.3.2 Filantropía corporativa

El término filantropía de acuerdo con Jiménez & Euclides (2018) se enmarca como uno de los conceptos que principalmente componen el marco teórico de la Responsabilidad Social Empresarial, esto hace referencia a la generosidad individual y colectiva hacia personas que tienen alguna carencia sin esperar nada a cambio. A partir de esta definición se puede establecer que filantropía y RSE no son sinónimos.

De hecho, Collard, Layton & Álvarez (2018) mencionan que en la actualidad hay un término que se maneja como Filantropía Corporativa y es entendida como una acción al azar que se realiza como una decisión colectiva de la empresa, pero que no tiene ninguna aplicabilidad legal, ni constituye un modelo en sí. Sin embargo, el término es una base para hablar de la RSE. Debe existir una voluntad por ayudar al otro y esto parte del reconocimiento de los derechos de los demás y los deberes propios, este pensamiento se desarrolla en un entorno empresarial y es el primer paso para considerar la formulación de un modelo de RSE.

Para Klaus Schwab citado por Milians (2015), en América Latina la filantropía como vocablo se ha usado para describir las actividades caritativas de la iglesia, así como las donaciones de las clases elite en un sentido de caridad hacia los menos favorecidos sin que ello tenga algún componente en términos de justicia social. En el caso de los países de Europa y Estados Unidos, el concepto de RSE indica la disposición de recursos a favor de ONG´s, con la implicación de que esto se hace dentro de un programa de acción intencionado direccionado por un grupo de

profesionales con la intención de mitigar los componentes que reinciden en la presentación de pobreza en una región.

La filantropía corporativa no tiene asociación con la RSE en sentido estricto, y constituye sólo un mecanismo por medio del cual, en forma esporádica, se otorgan beneficios económicos o en especie a grupos vulnerables que no son los mismos grupos de interés que atiende sistemáticamente la RSE (Boechat & Barreto, 2018).

2.3.3 Gestión empresarial

La palabra gestión proviene del latín *gestĭo*, término que se refiere a la administración de recursos compuesto por un conjunto de elementos teóricos y conceptuales asociados a una serie de herramientas útiles para su implementación en el propósito de hacer realidad el funcionamiento y desarrollo de una empresa. El significado de gestión empresarial, ha tenido un paso evolutivo en relación a los avances del hombre y sus organizaciones en la adquisición de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de productos y servicios para su mercado objetivo (Bermúdez & Rodríguez, 2016).

No obstante, este término dentro de la RSE es importante debido a que las dinámicas que se han considerado para la gestión empresarial, han dado lugar a la formación de métodos como el de la responsabilidad social. Es decir, que un modelo de RSE tiene principalmente fundamentos y se desarrolla de acuerdo a los lineamientos de la gestión empresarial. Sin embargo, este es un término que comúnmente se ha enfocado en el aspecto económico principalmente, pero que, gracias al enriquecimiento de las dinámicas modernas, ha tomado protagonismo desde el aspecto

social y medioambiental, dos tópicos fundamentales a la hora de hablar de RSE (Delfín & Acosta, 2016).

Además de la gestión empresarial, la Responsabilidad Social Empresarial también se permea bajo un Sistema de Gestión para la Calidad, que de hecho comparte muchos aspectos con un modelo de RSE, para empezar, se trata también de un conjunto de acciones que son planificadas y que son sistemáticas, no son al azar. Además, ambos sistemas intentan crear una confianza a nivel interno y externo (trabajadores y clientes) por parte de la empresa, para garantizar su continuidad en el mercado (ISO 9000) (León, 2018).

En cuanto a la Creación de Valor Compartido (CVC), se tiene que es un concepto que surge como parte de la dicotomía entre beneficio social y beneficio económico, una relación que tradicionalmente se ha considerado como dos elementos disparejos que no intervienen el uno con el otro. Por lo tanto, el beneficio social no es lo mismo y no le aporta nada al beneficio económico y de la misma manera se daría viceversa (Cáceres, 2017).

2.4 Marco legal

La Responsabilidad Social Empresarial además de tener unos fundamentos administrativos, también cuenta con un respaldo legal o normativo. A continuación, abordan los principales lineamientos jurídicos que fortalecen la formulación de un modelo de RSE en el ámbito internacional y de Colombia al final hablar de la industria editorial que es el foco principal de esta investigación.

Un primer acercamiento hacia la Responsabilidad social dentro de la gestión empresarial cuando la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico establece Líneas Directrices para las empresas multinacionales acerca de la conducta empresarial con un carácter

responsable. Estos lineamientos fueron recogidos como parte de la Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales y que Colombia adoptaría hasta el 8 de diciembre de 2011.

Para el año 2000, en el marco anual del Foro Económico Mundial el *The Global Compact (2000)* o el Pacto Mundial, una primera invitación de carácter abierto e internacional para las empresas que integraran en sus políticas una cultura de RSE. Dentro de los principios que se contemplaron en este pacto se encuentran: los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción (Ruggie, 2001).

La RSE también aparece dentro del Derecho Internacional, en el Libro Verde de Responsabilidad Social de la Comisión Europea, del año 2001. Este Libro se crea a partir de la Cumbre de Lisboa, cuyo objetivo principal era el de convertir la economía europea en un sistema competitivo en busca del crecimiento sostenible a través de una mayor cohesión social. Esto es en esencia el objetivo de la Responsabilidad Social. El Libro Verde tiene una aplicabilidad tanto para las empresas europeas como para cualquier empresa a nivel internacional. Dentro de las políticas que se establecieron se encuentra la de promover instrumentos de evaluación institucional, alentar a las empresas para que adopten un enfoque proactivo con miras al desarrollo sostenible e incorporar prácticas de responsabilidad social desde las políticas de gobierno (Comisión Europea, 2002).

En Colombia, la preocupación por incluir prácticas de Responsabilidad Social Empresarial inicia aproximadamente al tiempo de la discusión que ya se adelantaba en el contexto internacional. Esta preocupación a su vez, surgió como una posible solución a las situaciones que se estaban evidenciando en el crecimiento de las labores de algunas empresas. De esta manera, el Gobierno y el Ministerio de Trabajo era testigo de condiciones en las que los derechos humanos

de los trabajadores eran vulnerados, el impacto negativo hacia el medio ambiente era cada vez más evidente, el desmejoramiento en la prestación de asistencia de calidad en las empresas, la falta de conductas éticas empresariales y el creciente aumento del trabajo en menores de edad, entre muchos casos. Es decir, la situación del país a nivel empresarial presentaba muchos casos que debían ser estudiados y a los que se les debía encontrar una pronta solución (Guerrero, Rueda & Ruiz, 2014).

Por tal motivo, Colombia se acoge a la Declaración del Milenio para el año 2000, donde, se estipulan una serie de objetivos que debían ser cumplidos por los países integrantes para el año 2015. Dentro de estos objetivos se hallan: Suprimir la pobreza y el hambre, Educación para todos, disminuir la mortalidad infantil, optimizar la salud materna, Luchar contra el VIH/SIDA, promover el cuidado del planeta y su ambiente. De esta manera, estos objetivos fueron asumidos por el Gobierno a través de la formulación de una serie de normativas, así como la adopción de otras de carácter internacional, como un marco para el desarrollo empresarial y evitar consecuencias negativas como las que se habían estado presentando.

En el país, el ICONTEC es el Organismo Nacional de Normalización y fue el encargado de establecer un documento que contemplara todas las características de la Responsabilidad Social Empresarial. Este objetivo tenía el propósito de generar una Guía Técnica de Responsabilidad Social – GTC 180 que iniciaría en el año 2002 y terminaría para año 2008. Sin embargo, esta guía no era de cumplimiento obligatorio; sino que más bien, representaba un valor añadido que los empresarios podían considerar dentro de las directrices de su gestión empresarial o no. Nace así la SA-8000 (Social Accountability) como la primera norma internacional observable que hacía referencia explícita a la Responsabilidad Social Empresarial. En la construcción de los principios de la norma, se tuvo en cuenta la estructura sugerida por el ciclo PVHA de la norma

ISO 9001 y la ISO 14001, así como por las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Organización de la Naciones Unidas, 1948).

La aplicación de la norma SA 8000 del 2008 supone una serie de beneficios encaminados a optimizar el funcionamiento global de una compañía a través de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial y que se fundamenta en los valores de la empresa misma. Así, aunque su aplicación no es obligatoria, implementarla supone un factor de diferenciación en la competencia. Por sus beneficios, la RSE se une a los esfuerzos que se hacen con otros sistemas de gestión como la HSEQ. Finalmente, la SA 8000 se desarrolla en torno a nueve tópicos principales: Trabajo en niños y niñas, labor bajo condiciones de obligación forzada, higiene y

seguridad en el trabajo, acciones discriminatorias y remuneración salarial, entre otras (Duque, 2017).

De igual manera, en el año 2008 se aprueba la Norma AA 1000 o Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008), desarrollada por el *Institute for Social and Ethical Accountability (ISEA)*, y que contiene una serie de estándares enfocados en el componente de sostenibilidad empresarial, a través del fortalecimiento de ciertas estructuras de la empresa. Así mismo, una serie de sistemas y procesos que les permitan a las empresas asegurar y tener claridad y calidad de la información que se está recibiendo sobe la Responsabilidad Social.

Para el año 2010 se aprueba la norma ISO 26000, que al igual que la SA 8000 tienen una aplicación de carácter voluntario y es una directriz sobre los principios de la Responsabilidad Social en las empresas. De nueva cuenta, se trata de un reforzamiento conceptual de lo establecido en la SA 8000, enfocado sobretodo en la consecución de los resultados y en la continua mejora que supone la adaptación de un modelo de Responsabilidad Social. Para el

mismo año, el Congreso de Colombia (2010), decreta el Proyecto De Ley 70 De 2010 Senado, "Por la cual se dictan normas teniendo en cuenta la responsabilidad social empresarial, la protección de niños y se definen otras condiciones", con el objetivo de promocionar comportamientos voluntarios relacionados a la RSE por parte de las compañías, enfocados principalmente en la protección de la niñez, la disminución de la pobreza, el respeto por los Derechos Humanos, y la responsabilidad de la Gestión Ambiental, basada en la prevención de los impactos en el medio ambiente por cuenta de la actividad empresarial (Giraldo & Álvarez, 2017).

Como se pudo evidenciar, ninguna de estas normas constituye una obligatoriedad para las empresas colombianos y si se quiere ser más claro, en la normatividad del país no existe una Ley clara que ejerza tal carácter de obligatoriedad. Lo que, es más, dentro de la Constitución Política no hay ninguna referencia a la Responsabilidad Social. Lo más importante a resaltar es que la actividad económica siempre debe tener un carácter social, tomando en cuenta que es un sistema a través del cual la sociedad evoluciona y se somete al cambio, en pro del desarrollo sostenible (Palacios & García, 2016).

3. METODOLOGÍA

En este capítulo se abordan los lineamientos metódicos de la presente indagación, en donde se describe el tipo de investigación, el diseño, el contexto y las herramientas utilizadas para la recolección de los datos. Finalmente se explica el procedimiento seguido para el análisis de la información.

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque mixto, de tipo descriptivo y corte transversal que permite explicar los aspectos asociados a la formulación de una propuesta de RSE en la Empresa Eureka Libros, a través de la aplicación de una encuesta tipo Likert (Hernández, Baptista & Fernández, 2010).

De acuerdo con Monje (2011) el abordaje de una existencia se puede realizar desde dos prototipos diferentes, el modelo cuantitativo y el cualitativo. La distancia fundamental entre ambos prototipos de investigación se expresa en la gnoseología de sus elementos, los procesos y los materiales utilizados para desentrañar las circunstancias objeto de investigación, los paradigmas de cuestionamientos que el científico expresa y los escenarios que intenta averiguar. Dado lo anterior, y de acuerdo a la complejidad que reviste el objeto de esta tesis de investigación en administración, el uso de un enfoque mixto resulta ser completamente pertinente.

Para este estudio, el aspecto cualitativo se entenderá como el estudio de la realidad en su contexto natural, en este sentido, la metodología cualitativa explica como suceden las cosas e interpreta los fenómenos de acuerdo a las personas que participan en ese contexto.

Finalmente, la investigación de enfoque mixto se desarrolla a través de varias fases:

1. Fase exploratoria, donde se hace una investigación que abarca desde el planteamiento y diagnóstico de la problemática, hasta la revisión del contexto y los antecedentes de la misma.
2. Fase descriptiva, en la que además de justificar la necesidad de plantear una solución a la problemática escogida, se describe la situación problema a detalle y las necesidades, con lo que se logra plantear los objetivos de la investigación y que, a partir de allí, van a guiar el propósito de la misma (Hernández, Baptista & Fernández, 2010).
3. Fase comparativa, donde se hace una indagación comparativa de antecedentes investigativos relacionados con la investigación que se lleva en curso, así como de conceptos y teorías que mejor se puedan relacionar con la problemática y que ayuden a entenderla.
4. Fase analítica, donde se hace un análisis de las teorías escogidas en la fase anterior.
5. Fase explicativa, hace parte de la construcción teórica de la propuesta y la contextualiza en un marco conceptual y teórico (Hernández, Baptista & Fernández, 2010).
6. Fase predictiva permite que el investigador cuestione la solución que va a plantear, de manera que sea la más adecuada y se ajuste a las necesidades.
7. Fase interactiva pone en marcha la información reunida y los métodos escogidos para plantear las actividades de la propuesta de mejora.
8. Fase evaluativa en la que se le da un seguimiento a la solución de la problemática planteada y se evalúan los métodos escogidos y su aplicabilidad en el grupo en el que se desarrolla la problemática.

3.2 Contexto de la investigación

La empresa Eureka Libros es una entidad privada con 20 años en el mercado tiene su sede principal en la ciudad de Bogotá, la cual está dedicada de acuerdo a su objeto social a:

Producción de contenidos educativos escolares, tanto impresos como digitales, en distintas áreas del conocimiento, con publicaciones desarrolladas con altos estándares académicos y una atractiva presentación gráfica, para favorecer la labor docente en el aula. Además, está respaldada por una amplia trayectoria en la edición, comercialización y distribución de textos escolares, con alcance nacional e internacional. Se cuenta con el personal idóneo, 21 empleados distribuidos en las diferentes áreas; administrativas, operativas y comerciales, así como con la infraestructura adecuada para cumplir metas en búsqueda de la optimización de servicios y la completa satisfacción del usuario.

En la figura 3 se puede visualizar el logotipo de la empresa.

Figura 3. Logotipo de la empresa
Fuente: Sitio web de Eureka Libros (2019)

Eureka Libros tiene como misión:

Estar posicionada dentro de las mejores empresas del Sector Editorial, a nivel Nacional y Latinoamérica para el año 2023, donde nuestros colaboradores hacen la diferencia día a día. Consolidar el liderazgo de Eureka Libros como empresa Editorial Privada que busca satisfacer las necesidades de nuestros educandos y formadores mediante la edición, promoción y comercialización de textos escolares para los diferentes niveles de educación.

Eureka Libros tiene como visión:

> Consolidarnos, en el mediano plazo, como un referente en el ámbito editorial, con cobertura nacional y latinoamericano, sobresaliendo por la calidad de los contenidos escolares y ofreciendo altos índices de impacto en términos de una comercialización eficiente y efectiva. Todo lo anterior brindando confianza y respaldo en clientes, proveedores, instituciones educativas, estudiantes y padres de familia.

Se seleccionó la empresa Eureka Libros, dado que en la actualidad no cuenta con un procedimiento de Gestión de la Calidad y las prácticas organizacionales son tradicionales basadas en una cadena jerárquica de mando que toma decisiones administrativas, económicas, técnicas y financieras. No obstante, su organización es clara y con propósitos en cada una de las áreas de gestión, que la han llevado a posicionarse a nivel de todo el territorio nacional, así como a nivel internacional presencia en cuatro (4) países.

3.3 Población y muestra

Se determinó como escenario para el desarrollo de la propuesta la empresa Eureka Libros, donde a través de la participación de la gerencia y la dirección de talento humano se pudo realizar la aplicación de los materiales de obtención de la información. El estudio que se realiza para la organización está influenciado por los *stakeholders*, esto con el fin de identificar los factores de responsabilidad de la empresa. Cada grupo de interés presenta características diferentes. La Tabla 3 explica cada uno de ellos.

Sobre la base de los grupos de interés identificados se tomó la población de empleados para la selección de la muestra, mediante la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia compuesta por 21 empleados, 3 accionistas de la compañía, 10 proveedores y 50 clientes, quienes accedieron a responder la encuesta a través del aplicativo online.

Tabla 3. *Grupos de interés o Stakeholders*

Grupo de interés	Población	Necesidades de la información
Accionistas	3	Conocer el estado actual de la organización, medir el conocimiento sobre RSE y sostenibilidad
Empleados	21	Grado de conocimiento de RSE y sostenibilidad, conocer la base de datos de los empleados, conocer los requerimientos de prestaciones sociales, conocer el paso a paso de contratación, conocer el nivel de bienestar laboral que tienen los empleados
Proveedores	10	Conocer la base de datos de los proveedores, nivel de conocimiento de RSE y sostenibilidad de los proveedores, conocer la relación de los proveedores con la organización y conocer las carencias y perspectivas de los proveedores
Clientes	50	Grado de comprensión de RSE y sostenibilidad, conocer la lista de los clientes, conocer sus necesidades y expectativas, conocer el grado de satisfacción del cliente con el producto.

Fuente: Autor.

3.4 Recolección de la información

El diseño de este trabajo se elaboró una encuesta con variables medidas en escala tipo Likert (Morales, Urosa, & Blanco, 2013). El instrumento se construyó para determinar la percepción de los *stakeholders* sobre 10 aspectos vinculados con las prácticas empresariales para establecer la ruta de formulación de una propuesta de RSE en Eureka Libros. La encuesta se diseñó para conocer la percepción de los *stakeholders*: Accionistas, Clientes, Empleados y Proveedores considerando sus datos demográficos a las siguientes categorías (Tabla 4 y Apéndice A).

Tabla 4. *Categorías*

Categoría	Código	Dimensión
1. Gobierno corporativo	1GOBCORP_MECLEYES	Leyes y regulaciones
	1GOBCORP_DECPRYVL	Principios y valores
	1GOBCORP_PRPRYVL	Principios y valores entre el personal y grupos de interés
	1GOBCORP_EVPRYVL	Evaluación de principios y valores empresariales
	1GOBCORP_ASEXPGI	Aseguramiento de las expectativas de los grupos de interés.
	1GOBCORP_DESRECO	Comunicación de decisiones
	1GOBCORP_INFACC	Disponibilidad de información de la empresa
	1GOBCORP_RINDCUEN	Rendición de cuentas
	1GOBCORP_MECPREV	Prevención y resolución de conflictos
	1GOBCORP_ESFSOCIA	Esfuerzos de la RSE son socializados
2. Estrategia organizacional	2ESTRORG_PLAINCL	Plataforma estratégica que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos
	2ESTRORG_INCDES	Misión y visión sostenibles
	2ESTRORG_DIFGRIN	Misión y visión sostenibles comprometida con grupos de interés
	2ESTRORG_IDEGRIN	Identificación de grupos de interés
	2ESTRORG_IMPEC	Identificación de impactos económicos, sociales y ambientales
	2ESTRORG_METSOC	Objetivos sociales y ambientales
	2ESTRORG_PRGRSE	Programas de RSE
	2ESTRORG_NIVCSOC	Hay compromiso social y ambiental
	2ESTRORG_INCECNO	Hay incentivos asociados al desempeño social y ambiental
	2ESTRORG_PRCRSE	Ha sido testigo de prácticas de RSE
3. Estructura y operación de la empresa	3ESTROPE_METSOC	Se cuenta con metas sociales y ambientales
	3ESTROPE_CUMPMET	Hay responsables de las metas sociales y ambientales
	3ESTROPE_MECFOR	Existe formación para el desempeño social y ambiental
	3ESTROPE_MSOCNEG	Existen metas sociales y ambientales para socios de negocio
	3ESTROPE_ASDIRES	Existen mecanismos para asegurar que las actividades de RSE
	3ESTROPE_MECMON	Existen mecanismos para monitorear el desempeño de las actividades de RSE
	3ESTROPE_MECEV	Existen mecanismos de mejora frente a los grupos de interés
	3ESTROPE_INFPER	Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre las acciones RSE
	3ESTROPE_INICSOS	Existen iniciativas para realizar reportes de sostenibilidad
	3ESTROPE_PRGEFI	Existen programas desarrollo social
4. Desempeño Económico	4DESECO_ASCOMP	Existen mecanismos para asegurar compras a proveedores
	4DESECO_CONTEST	Se garantizan contratos estables
	4DESECO_POLCONT	Existen políticas de contratación
	4DESECO_OBLTRIB	Se cumple con obligaciones tributarias
	4DESECO_ACCON	Se cumple con obligaciones financieras y económicas
	4DESECO_EJEACC	Se elaboran acciones para el manejo de las compras con proveedores locales.
	4DESECO_ACCEV	Se comunican los impactos económicos
	4DESECO_FAVPRO	Se favorece la compra a proveedores locales
	4DESECO_INFDES	Se comunican los impactos sociales
	4DESECO_INFPER	Se comunican los desempeños económico, ambiental y social

Categoría	Código	Dimensión
5. Desempeño Ambiental	5DESAMB_MEJRED	Se establecen acciones con base en la legislación nacional
	5DESAMB_MITIMP	Se establecen acciones con base en acuerdos internacionales.
	5DESAMB_IMPROD	Se ejecutan acciones para el manejo y la mitigación del impacto de los productos y servicios
	5DESAMB_ASGLESG	Cuenta con aseguramiento de la legislación ambiental
	5DESAMB_IMPAMB	Se llevan a cabo acciones para el manejo y la mitigación del impacto ambiental
	5DESAMB_PLINV	Se ejecutan planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental
	5DESAMB_PRVRIE	Se ejecutan acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes relacionados.
	5DESAMB_REEMREC	Se reemplazan recursos no renovables con fuentes alternativas y sostenibles de bajo impacto.
	5DESAMB_PREFUS	Se preferencia proveedores comprometidos con el ambiente.
	5DESAMB_PREOMA	La empresa se preocupa por su impacto en el ambiente
6. Desempeño Social Laboral	6DESSOC_SELVINC	La selección y vinculación del personal es legal
	6DESSOC_GENEMP	Hay generación de empleo.
	6DESSOC_CONDTR	Existen las condiciones de trabajo exigidas legalmente.
	6DESSOC_PARTPER	Hay mecanismos para informar y participar al personal sobre cualquier cambio que los pueda afectar.
	6DESSOC_PROTDAT	Existen mecanismos de protección de datos personales.
	6DESSOC_EVITSIT	Existen mecanismos para evitar acoso en el lugar de trabajo.
	6DESSOC_GARSAL	Se establecen estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores
	6DESSOC_PROFOR	Existen programas capacitación para los trabajadores
	6DESSOC_APYTRAB	Existen políticas de apoyo para los trabajadores despedidos
	6DESSOC_MANAMB	Existen ambiente laboral sano
7. Desempeño Social respecto a los Derechos Humanos	7DESSOCDH_RESDH	Se respetan los derechos humanos
	7DESSOCDH_PRGFOR	Se capacita en derechos humanos a empleados.
	7DESSOCDH_REALINV	Hay apoyo a ONG para el respeto a los derechos humanos.
	7DESSOCDH_PRCSEL	La selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores es basado en el respeto a los derechos humanos
	7DESSOCDH_CANCOM	Cuenta con canales de comunicación eficientes que permite identificar, investigar y dar solución a riesgos o violaciones relacionadas con los derechos humanos.
	7DESSOCDH_MECCL	Existe control disciplinario
	7DESSOCDH_EVIDISC	Se evita la discriminación
	7DESSOCDH_FORDH	Los vigilantes reciben capacitación en derechos humanos
	7DESSOCDH_PROCEV	Todas las acciones empresariales respetan los derechos humanos
	7DESSOCDH_CAMCONC	Se desarrolla campañas de concientización sobre el respeto a los derechos humanos

Categoría	Código	Dimensión
8. Desempeño Social respecto a la Comunidad	8DESSOCCOM_GENREL	Se generan relaciones con la comunidad
	8DESSOCCOM_RELCOL	Existen relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales
	8DESSOCCOM_PROMACC	Se promueve el acceso a educación, servicios sociales e infraestructura para las comunidades del área de influencia o con algún tipo de relación
	8DESSOCCOM_APYCOM	Se promueven actividades de promoción y prevención de salud y/o acceso a educación, transferencia y desarrollo tecnológico.
	8DESSOCCOM_RESTRAD	Se promueven el respeto a las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades del área de influencia.
	8DESSOCCOM_DESFUEN	Se promueven el respeto a desarrollar fuentes alternativas de ingresos a las comunidades del área de influencia
	8DESSOCCOM_IDENNEC	Se promueven el respeto la realización de proyectos sociales en acuerdo con la comunidad
	8DESSOCCOM_GENPROY	Se promueve las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades
	8DESSOCCOM_HERRCMP	La RSE es una herramienta de competitividad y consolidación de la Empresa
	8DESSOCCOM_VLSOCAC	Los valores sociales de la empresa se encuentran actualizados
9. Desempeño Social Anticorrupción	9DESSOCANTI_EVTSOB	Se evita el soborno y corrupción
	9DESSOCANTI_PROGCAP	Se realiza capacitación para los empleados en temas anticorrupción.
	9DESSOCANTI_CANCOM	La empresa identifica riesgos y situaciones de corrupción
	9DESSOCANTI_ASTRANS	La empresa ejecuta acciones para asegurar la transparencia
	9DESSOCANTI_TRACONT	La empresa busca promover decisiones favorables a los intereses del sector editorial.
	9DESSOCANTI_PROPINV	La empresa realizar inversiones basada en políticas anticorrupción
	9DESSOCANTI_SELCONT	La empresa contrata bajo unas políticas anticorrupción
	9DESSOCANTI_EVPRAC	La empresa desarrolla estrategias para evitar prácticas corruptas.
	9DESSOCANTI_RESPDER	La empresa protege y respeta los derechos de propiedad intelectual
	9DESSOCANTI_NECPAR	La empresa tiene prácticas éticas
10. Desempeño Social Productos y Servicios	10DESSOCPSER_EVR	La empresa garantiza el correcto destino final de elementos nocivos o tóxicos.
	10DESSOCPSER_RESDIF	La empresa difunde información completa y clara.
	10DESSOCPSER_ASGVER	La empresa desempeña actividades transparentes
	10DESSOCPSER_TRNSVL	La empresa evita el uso de imágenes que promuevan la discriminación
	10DESSOCPSER_PROVTA	La empresa asegura la asistencia posventa.
	10DESSOCPSER_MIDSAT	La empresa mide la satisfacción de clientes.
	10DESSOCPSER_CONTCL	La empresa asegura contratos transparentes.
	10DESSOCPSER_RESPRIV	La empresa garantiza la confidencialidad
	10DESSOCPSER_DISMAT	Cuenta con mecanismos de reciclaje para reducir el impacto ambiental
	10DESSOCPSER_PARPROY	Los empleados, accionistas, clientes y proveedores participan activamente en la proyección social de la empresa

Fuente: Autor.

3.4.1 Validación del instrumento

Cada una de las categorías se cohesiona con una serie de dimensiones mediante las cuales se da respuesta al compromiso de la compañía frente a la sociedad, sus grupos de interés, y a la sostenibilidad del mundo desde los aspectos económicos, sociales, laborales y legales. Así pues, cada una de las categorías establece una conexión de la visión integral de largo plazo en la que no sólo la empresa se hace responsable, sino que además incorpora a la comunidad y a la sociedad en general. De esta forma, el instrumento permite que emerja una nueva forma de organización que promueve un liderazgo que contribuye a mejorar la actividad misional de la empresa, la productividad y la competitividad (Porter & Kramer, 2019).

Validación del instrumento se hizo con la técnica de análisis factorial, donde cada dimensión se agrupa en un solo componente, debido a que el método empleado reduce los datos para entender mejor las variables y factores observados, además, con la información y creación de cada componente se crearon las variables que luego se utilizaron para calcular el modelo de Responsabilidad Social de la Empresa Eureka Libros, a partir de una regresión múltiple.

3.4.2 Creación de Variables

Los indicadores de las diferentes variables de la investigación, se agrupan en un solo componente, como se indicó en la validación del instrumento (Apéndice B.). En las siguientes tablas se observan cuáles son los indicadores que hacen parte de cada uno de los factores creados. Es importante indicar que se utilizó el método de componentes principales y que todos los análisis desembocaron en un solo componente.

La Tabla 5 evidencia los componentes gobierno corporativo y estrategia organizacional.

Tabla 5. *Matriz componente para las variables: gobierno corporativo y estrategia organizacional*

Gobierno Corporativo KMO: 0,808 Chi-cuadrado: 1029,905 gl=45 p < 0,000 VE=75,143		**Estrategia Organizacional** KMO: 0,821 Chi-cuadrado: 500,186 gl=15 p < 0,000 VE=75,143	
Variable	Peso del componente	Variable	Peso del componente
Leyes y regulaciones.	0,824	Plataforma estratégica que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos.	0,759
Principios y valores entre el personal y grupos de interés.	0,892	Misión y visión sostenibles comprometida con grupos de interés	0,845
Principios y valores entre el personal y grupos de interés	0,888	Identificación de impactos económicos, sociales y ambientales	0,920
Evaluación de principios y valores empresariales	0,913	Objetivos sociales y ambientales	0,851
Aseguramiento de las expectativas de los grupos de interés.	0,838	Programas de RSE	0,943
Comunicación de decisiones	0,759	Ha sido testigo de prácticas de RSE	0,870
Disponibilidad de información de la empresa	0,650	-	-
Rendición de cuentas	0,835	-	-
Prevención y resolución de conflictos	0,888	-	-
Esfuerzos de la RSE son socializados	0,859	-	-

En el factor Estrategia Organizacional no fueron incluidos los indicadores misión, visión, políticas, niveles de compromiso social y ambiental e incentivos económicos, porque no tenían un peso relevante (mayor a 0,7) para hacer parte del factor.

Por otra parte, la Tabla 6 muestra los componentes operación de la empresa y desempeño ambiental.

Tabla 6. *Matriz componente para las variables: operación de la empresa y desempeño económico*

Estructura y operación de la empresa KMO: 0,814 Chi-cuadrado: 726,665 gl=21 p < 0,000 VE=75,866		**Desempeño económico** KMO: 0,832 Chi-cuadrado: 1152,63 gl=45 p < 0,000 VE=74,770	
Variable	Peso del componente	Variable	Peso del componente
Se cuenta con metas sociales y ambientales	0,899	Existen mecanismos para asegurar compras a proveedores	0,685
Hay responsables de las metas sociales y ambientales	0,881	Se garantizan contratos estables	0,823
Existe formación para el desempeño social y ambiental	0,856	Existen políticas de contratación	0,676
Existen metas sociales y ambientales para socios de negocio	0,890	Se cumple con obligaciones tributarias	0,674
Existen mecanismos para asegurar que las actividades de RSE	0,927	Se cumple con obligaciones financieras y económicas	0,769
Existen mecanismos para monitorear el desempeño de las actividades de RSE	0,864	Se elaboran acciones para el manejo de las compras con proveedores locales.	0,829
Existen iniciativas para realizar reportes de sostenibilidad	0,771	Se comunican los impactos económicos	0,830
-	-	Se favorece la compra a proveedores locales	0,892
-	-	Se comunican los impactos sociales	0,730
-	-	Se comunican los desempeños económico, ambiental y social	0,569

Los ítems que no fueron considerados dentro del componente estructura y operación de la empresa fueron: Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre las acciones RSE, iniciativas para realizar reportes de sostenibilidad, y programas desarrollo social. En la tabla 7 se muestran los datos inferenciales para los factores desempeño ambiental y social laboral.

Tabla 7. *Matriz componente para las variables: desempeño ambiental y social laboral*

Desempeño ambiental KMO: 0,884 Chi-cuadrado: 1134,723 gl=45 p < 0,000 VE=78,417		**Desempeño social laboral** KMO: 0,707 Chi-cuadrado: 1198,207 gl=45 p < 0,000 VE=75,118	
Variable	Peso del componente	Variable	Peso del componente
Se establecen acciones con base en la legislación nacional	0,702	La selección y vinculación del personal es legal	0,849
Se establecen acciones con base en acuerdos internacionales.	0,875	Hay generación de empleo.	0,829
Se ejecutan acciones para el manejo y la mitigación del impacto de los productos y servicios	0,844	Existen las condiciones de trabajo exigidas legalmente.	0,912
Cuenta con aseguramiento de la legislación ambiental	0,936	Hay mecanismos para informar y participar al personal sobre cualquier cambio que los pueda afectar.	0,899
Se llevan a cabo acciones para el manejo y la mitigación del impacto ambiental	0,929	Existen mecanismos de protección de datos personales.	0,883
Se ejecutan planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental	0,888	Existen mecanismos para evitar acoso en el lugar de trabajo.	0,913
Se ejecutan acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes relacionados.	0,927	Se establecen estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores	0,924
Se reemplazan recursos no renovables con fuentes alternativas y sostenibles de bajo impacto.	0,930	Existen programas capacitación para los trabajadores	0,788

Variable	Peso del componente	Variable	Peso del componente
Se preferencia proveedores comprometidos con el ambiente.	0,888	Existen políticas de apoyo para los trabajadores despedidos	0,744
La empresa se preocupa por su impacto en el ambiente	0,911	Existen ambiente laboral sano	0,907

Se observa que todos los ítems propuestos, se incluyen dentro de cada componente, de manera similar a los factores desempeño social en derechos humanos y desempeño social comunidad (tabla 8).

Tabla 8. *Matriz componente para las variables: desempeño social en derechos humanos y desempeño social comunidad.*

Desempeño social derechos humanos KMO: 0,813 Chi-cuadrado: 1139,585 gl=45 p < 0,000 VE=76,062		**Desempeño social comunidad** KMO: 0,476 Chi-cuadrado: 1456,865 gl=45 p < 0,000 VE=80,449	
Variable	Peso del componente	Variable	Peso del componente
Se respetan los derechos humanos	0,687	Se generan relaciones con la comunidad	0,736
Se capacita en derechos humanos a empleados.	0,656	Existen relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales	0,681
Hay apoyo a ONG para el respeto a los derechos humanos.	0,781	Se promueve el acceso a educación, servicios sociales e infraestructura para las comunidades del área de influencia o con algún tipo de relación	0,880

Variable	Peso del componente	Variable	Peso del componente
La selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores es basado en el respeto a los derechos humanos	0,683	Se promueven actividades de promoción y prevención de salud y/o acceso a educación, transferencia y desarrollo tecnológico.	0,890
Cuenta con canales de comunicación eficientes que permite identificar, investigar y dar solución a riesgos o violaciones relacionadas con los derechos humanos.	0,785	Se promueven el respeto a las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades del área de influencia.	0,912
Existe control disciplinario	0,670	Se promueven el respeto a desarrollar fuentes alternativas de ingresos a las comunidades del área de influencia	0,866
Se evita la discriminación	0,818	Se promueven el respeto la realización de proyectos sociales en acuerdo con la comunidad	0,735
Los vigilantes reciben capacitación en derechos humanos	0,892	Se promueve las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades	0,797
Todas las acciones empresariales respetan los derechos humanos	0,772	La RSE es una herramienta de competitividad y consolidación de la Empresa	0,761
Se desarrolla campañas de concientización sobre el respeto a los derechos humanos	0,863	Los valores sociales de la empresa se encuentran actualizados	0,788

En la tabla 9 se muestran los datos inferenciales para los factores desempeño anticorrupción y desempeño social productos y servicios.

Tabla 9. *Matriz componente para las variables: desempeño anticorrupción y desempeño social productos y servicios*

Desempeño anticorrupción KMO: 0,771 Chi-cuadrado: 1424,439 gl=45 p < 0,000 VE=789,231		**Desempeño social productos y servicios** KMO: 0,887 Chi-cuadrado: 1243,161 gl=45 p < 0,000 VE=80,664	
Variable	Peso del componente	Variable	Peso del componente
Se evita el soborno y corrupción	0,899	La empresa garantiza el correcto destino final de elementos nocivos o tóxicos.	0,933
Se realiza capacitación para los empleados en temas anticorrupción.	0,829	La empresa difunde información completa y clara.	0,970
La empresa identifica riesgos y situaciones de corrupción	0,883	La empresa desempeña actividades transparentes	0,956
La empresa ejecuta acciones para asegurar la transparencia	0,952	La empresa evita el uso de imágenes que promuevan la discriminación	0,863
La empresa busca promover decisiones favorables a los intereses del sector editorial.	0,940	La empresa asegura la asistencia posventa.	0,918
La empresa realizar inversiones basada en políticas anticorrupción	0,879	La empresa mide la satisfacción de clientes.	0,888
La empresa contrata bajo unas políticas anticorrupción	0,967	La empresa asegura contratos transparentes.	0,919
La empresa desarrolla estrategias para evitar prácticas corruptas.	0,966	La empresa garantiza la confidencialidad	0,926
La empresa protege y respeta los derechos de propiedad intelectual	0,604	Cuenta con mecanismos de reciclaje para reducir el impacto ambiental	0,836
La empresa tiene prácticas éticas	0,923	Los empleados, accionistas, clientes y proveedores participan activamente en la proyección social de la empresa	0,752

3.5 Análisis de la información

La escala de respuestas se construyó a partir de los siguientes indicadores, representados por un número y su respectiva calificación: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

Se seleccionaron 10 afirmaciones para cada una de las categorías, relacionadas con la intención de formular un modelo de responsabilidad social empresarial que se adapte al contexto de funcionamiento interno de la empresa, porque de esta forma se ajusta la encuesta al modelo cuantitativo, además, porque está relacionado con los indicadores a valorar.

Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 25, donde se usaron los modelos para validar las hipótesis: regresión múltiple (para explicar la posible relación entre varias variables), análisis factorial (con el fin de hacer una reducción de datos para explicar las correlaciones entre las variables observadas) y correlaciones (porque permite conocer el grado de relación lineal entre dos variables).

3.6 Consideraciones éticas

El desarrollo de la investigación presupone personas comprometidas con la labor desde el trabajo ético y adecuado de cada una de las partes de la investigación, por el prestigio o reconocimiento de su trabajo, y por el enfoque que se le da desde los aspectos cualitativos, y que incluye toda una comunidad educativa que forma personas de manera integral en una sociedad por medio del trabajo en las aulas en los distintos procesos de enseñanza y habilidades para la vida. Por esta razón, para llevar a cabo esta propuesta se consideraron criterios éticos para los investigadores de la acción propuestos Mckernan (2010) los cuales son:

- ✓ Las personas participes de una investigación tienen derecho a ser informados sobre el objeto de la investigación.
- ✓ Para desarrollar cada una de las fases de la investigación acción se debe tener previo consentimiento de cada uno de los participantes de manera que se deje una constancia de su permiso para realizar el trabajo investigativo.
- ✓ Ningún participante tiene derecho a vetar el contenido del informe de investigación.
- ✓ Las pruebas documentales, como los archivos, la correspondencia y objetos semejantes, no se deben examinar sin permiso oficial.
- ✓ Se debe observar siempre estrictamente la ley de propiedad intelectual, es decir no se debe confundir lo personal con lo estrictamente laboral que ayuda a cada fase de la investigación.
- ✓ El investigador es responsable de la confidencialidad de los datos.
- ✓ Los investigadores están obligados a llevar registros eficientes del proyecto y ponerlos a disposición de los participantes y autoridades cuando así lo soliciten.
- ✓ El investigador será responsable ante la comunidad escolar que tomó contacto con el proyecto, es decir, otros investigadores, padres y alumnos.
- ✓ El investigador es responsable de comunicar el progreso del proyecto a intervalos periódicos. Este criterio ayudará también a satisfacer las necesidades de evaluación formativa continua para determinar nuevas líneas de interés y la redefinición del problema.
- ✓ No se debe iniciar una investigación que atente contra la integridad física o mental de los participantes de un estudio.
- ✓ El investigador tiene derecho a comunicar el proyecto completo.

4. RESULTADOS

En este apartado se sintetizan los resultados de la investigación, para dar respuesta a los objetivos propuestos. Se realiza la contextualización del análisis realizado a la empresa Eureka Libros, posteriormente se muestra el diagnóstico de la situación actual de la organización a través de la encuesta aplicada, considerando el análisis interno y externo de la Empresa. Después, se identifican los variables clave para la construcción del modelo de RSE, por último, se propone un modelo RSE ajustado a las necesidades de la empresa, basado en un modelo de regresión múltiple.

4.1 Contextualización de la Población

La aplicación de la encuesta permitió la obtención de los datos sociodemográficos, donde en relación al género, edad, grado de instrucción de los participantes, se tiene que:

- La proporción más significativa de participantes dentro de los grupos de interés corresponde a los clientes con un 59, 5%, seguido de empleados (25%), proveedores (11,9%), y accionistas (3,6%). Asimismo, la distribución por género más alta es de hombres con una participación del 72,6% frente al 27,4% de mujeres en la muestra seleccionada.
- En relación al grado de instrucción o formación académica se puede apreciar que el nivel universitario y posgrado suman el 50% del personal incluido en la muestra, lo que da una representatividad importante de los actores en los respectivos grupos de interés para el presente estudio, que definitivamente incidirá en la calidad de la información a recolectar.

- Con respecto al tiempo de vinculación laboral con la empresa, el 27,4% es inferior a un año, en el 19% es de un año, en el 27,4% de dos años, en el 17,9% es de 4 años, y el 8,3% corresponde a más de 5 años de labor en la entidad.
- En cuanto al estado civil se puede evidenciar que el 54,8% de la muestra tiene una relación de pareja y convivencia estable, frente a un 45,2% que se encuentran en otra condición civil.

4.1.1 Análisis univariante.

Se revisó que todas las variables sigan la tendencia de la distribución normal, y se cumplan con los supuestos para la regresión: normalidad, homogeneidad, homocedasticidad y linealidad (Hair et al, 2007). Las variables interpretadas de manera conjunta se realizó el análisis de las variables de control, considerando la media, mediana, moda y desviación estándar, para seguir el protocolo del análisis estadístico (Ver Apéndice C).

4.1.2 Tablas Cruzadas

Las tablas cruzadas presentan un análisis comparativo de las variables estudiadas, donde se aprecia que la mayor proporcionalidad frente a edad, género, grado de instrucción, tiempo en la empresa y estado civil, se encuentran en el grupo de clientes, seguido de los empleados, luego los proveedores y por último los accionistas. La Tabla 10, evidencia que el 11.9% de los encuestados fueron clientes de 18-27 años, y que el 10,7% tenían más de 48 años.

Tabla 10. *Tabla cruzada para edad*

Tabla cruzada Encuestado*EDAD							
ENCUESTADO Vs. EDAD			**EDAD**				**Total**
			18 a 27 años	**28 a 37 años**	**38 a 47 años**	**>48 años**	
1. Accionistas		% del total	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	**3,6%**
2. Clientes		% del total	11,9%	8,3%	28,6%	10,7%	**59,5%**
3. Empleados		% del total	4,8%	3,6%	11,9%	4,8%	**25,0%**
4. Proveedores		% del total	0,0%	3,6%	6,0%	2,4%	**11,9%**
Total		**Recuento**	**14**	**13**	**42**	**15**	**84**
		% del total	**16,7%**	**15,5%**	**50,0%**	**17,9%**	**100,0%**

Fuente: Autor

La Tabla 11 se evidencia la distribución del encuestado versus el género, donde se destaca que el 59,5% son clientes, divididos en 44% hombres y 15,5% mujeres.

Tabla 11. *Tabla cruzada por género*

Tabla cruzada Encuestado*GENERO					
ENCUESTADO Vs. GENERO			**GENERO**		**Total**
			Mujer	**Hombre**	
1. Accionistas		% del total	2,4%	1,2%	**3,6%**
2. Clientes		% del total	15,5%	44,0%	**59,5%**
3. Empleados		% del total	7,1%	17,9%	**25,0%**
4. Proveedores		% del total	2,4%	9,5%	**11,9%**
Total		**Recuento**	**23**	**61**	**84**
		% del total	**27,4%**	**72,6%**	**100,0%**

Fuente: Autor

La Tabla 12 se evidencia la distribución del encuestado versus el grado de instrucción, donde se destaca que el 59,5% son clientes, divididos en 8,3% magister, 20,2% universitario, 16,7% tecnólogo/técnico, y 14,3% secundaria.

Tabla 12. *Tabla cruzada grado de instrucción*

Tabla cruzada Encuestado*NIVESTUD							
ENCUESTADO Vs. NIVEL DE ESTUDIO			**NIVESTUD**				**Total**
			Secundaria	**Técnico/ Tecnólogo**	**Universitario**	**Especialista /Magister**	
Encuestado	1. Accionistas	% del total	0,0%	0,0%	2,4%	1,2%	**3,6%**
	2. Clientes	% del total	14,3%	16,7%	20,2%	8,3%	**59,5%**
	3. Empleados	% del total	6,0%	7,1%	8,3%	3,6%	**25,0%**
	4. Proveedores	% del total	1,2%	4,8%	6,0%	0,0%	**11,9%**
Total		**Recuento**	**18**	**24**	**31**	**11**	**84**
		% del total	**21,4%**	**28,6%**	**36,9%**	**13,1%**	**100,0%**

Fuente: Autor

La Tabla 13 se evidencia la distribución del encuestado versus el tiempo en la empresa, donde se destaca que el 59,5% son clientes, con un 16,7% menor de un año, el 13,1% un año, el 17,9% dos años, el 9,5% cuatro años, y el 2,4% más de cinco años.

Tabla 13. *Tabla cruzada tiempo en la empresa*

Tabla cruzada Encuestado*TIEMPOEMPRE								
ENCUESTADO Vs. TIEMPO LABORADO EMPRESA			**TIEMPOEMPRE**					**Total**
			Inferior a un año	**1 año**	**2 años**	**4 años**	**>5 años**	
Encuestado	1. Accionistas	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,2%	**3,6%**
	2. Clientes	% del total	16,7%	13,1%	17,9%	9,5%	2,4%	**59,5%**
	3. Empleados	% del total	8,3%	4,8%	7,1%	3,6%	1,2%	**25,0%**
	4. Proveedores	% del total	2,4%	1,2%	2,4%	2,4%	3,6%	**11,9%**
Total		**Recuento**	**23**	**16**	**23**	**15**	**7**	**84**
		% del total	**27,4%**	**19,0%**	**27,4%**	**17,9%**	**8,3%**	**100,0 %**

Fuente: Autor

La Tabla 14 se evidencia la distribución del encuestado versus su estado civil, donde se destaca que el 59,5% son clientes, donde el 21,4% son solteros, el 29,8% casados o en unión libre, y el 8,3% divorciados o separados.

Tabla 14. *Tabla cruzada estado civil*

Tabla cruzada Encuestado*ESTADOCIV					
ENCUESTADO Vs. ESTADO CIVIL		**ESTADOCIV**			**Total**
		Soltero (a)	Casado (a)/ Unión Libre	Separado (a)/Divorciado (a)	
Encuestado	1. Accionistas	0,0%	3,6%	0,0%	**3,6%**
	2. Clientes	21,4%	29,8%	8,3%	**59,5%**
	3. Empleados	8,3%	13,1%	3,6%	**25,0%**
	4. Proveedores	3,6%	8,3%	0,0%	**11,9%**
Total	**Recuento**	**28**	**46**	**10**	**84**
	% del total	**33,3%**	**54,8%**	**11,9%**	**100,0%**

Fuente: Autor

4.2 Diagnóstico

En este apartado se presentan los resultados del análisis interno y externo de la empresa, a fin de establecer los factores que hacen posible el desarrollo de la Empresa en el sector económico en el que opera, con la utilización de las siguientes técnicas: Matriz PCI y POAM.

4.2.1 Análisis Interno

El objeto principal de este análisis es identificar las ventajas competitivas como potencial de la empresa, a través de reconocer y valorar los recursos y habilidades que tiene la empresa, dada la importancia de esta observación para alcanzar el éxito de las compañías, desde sus características internas, pero no por eso se debe dejar de lado el análisis externo, como se puede apreciar en la tabla 15.

Tabla 15. *Matriz PCI de la empresa EUREKA*

CAPACIDAD FINANCIERA	Fortaleza			Debilidad			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Capital de trabajo	3						3		
Apalancamiento					2				1
Planeación	3						3		
Control financiero	3						3		
Crédito						1		2	
Proyección de ventas	3						3		
Compras, mercadeo ,Etc	3						3		
Rentabilidad global	3						3		
Liquidez					2			2	
Respuesta al cambio					2		3		
Cartera	3						3		
Inversión para proyectos					2				1
Rentabilidad por producto	3						3		
Política de precio	3						3		
Competencia					2				1
Evaluación financiera	3						3		
Nuevos productos		2						2	
Capacidad para satisfacer la demanda		2						2	
Información financiera		2						2	
Evaluación costos de la competencia					2			2	
Inventarios	3							2	
Nuevos Mercados					2		3		
Total	**33**	**6**			**14**	**1**	**36**	**14**	**3**
CAPACIDAD FINANCIERA	**Fortaleza**			**Debilidad**			**Impacto**		
PRODUCTO/SERVICIO	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Calidad	3						3		
Innovación	3						3		
Portafolio	3						3		
CTeI	3						3		
Proveedores	3						3		
Generación de valor		2						2	
Oferta tipo de cliente	3						3		
Promociones					2		3		
Subtotal	**18**	**2**			**2**		**21**	**2**	

CAPACIDAD FINANCIERA	**Fortaleza**			**Debilidad**			**Impacto**		
CLIENTE	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Satisfacción del cliente	3						3		
CMR		2						2	
Base de datos		2						2	
Atención al cliente	3						3		
Programas Post – Venta					2		3		
Logística directa	3						3		
Momentos de verdad	3						3		
Historicidad del servicio					2			2	
Participación del cliente	3						3		
Subtotal	**15**	**4**			**4**		**18**	**6**	
CAPACIDAD FINANCIERA	**Fortaleza**			**Debilidad**			**Impacto**		
EMPRESAS	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Imagen	3						3		
Dirección	3						3		
Política pública	3						3		
Experiencia comercial		2						2	
Comunicación y control interno	3							2	
Indicadores de gestión	3						3		
Productividad.	3						3		
Toma de decisiones	3						3		
Uso de planes estratégicos	3						3		
Visión	3						3		
Capacidades	3						3		
Subtotal	**30**	**2**					**27**	**4**	
CAPACIDAD FINANCIERA	**Fortaleza**			**Debilidad**			**Impacto**		
PRODUCTO/SERVICIO	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Publicidad					2		3		
Evaluación del mercado	3				2		3		
Participación mercado nacional	3						3		
Participación mercado internacional					2		3		
Conocimiento de la competencia		2					3		
Alianzas	3						3		
Segmentación	3						3		
Respuesta a cambios del mercado						1		2	
Subtotal	**12**	**2**			**6**	**1**	**21**	**2**	
Total	**75**	**10**	**0**	**0**	**12**	**1**	**87**	**14**	**0**

CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO	**Fortaleza**			**Debilidad**			**Impacto**		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Disponibilidad de personal	3						3		
Nivel académico	3						3		
Experiencia	3						3		
Capacitación	3						3		
Evaluación de puestos de trabajo	3						3		
Comunicación	3						3		
Disponibilidad del personal al cambio	3						3		
Manuales de funciones	3						3		
Estabilidad laboral						1	3		
Rotación del personal						1	3		
Estructura organizacional	3						3		
Pertenencia	3						3		
Empoderamiento	3						3		
Trabajo en equipo	3						3		
Motivación	3						3		
Nivel de remuneración		2					3		
Plan de riesgos profesionales	3						3		
Índices de desempeño	3						3		
Estímulos	3						3		
Clima laboral	3						3		
Total	**54**	**2**				**2**	**63**		
CAPACIDAD TÉCNICA Y TECNOLÓGICA	**Fortaleza**			**Debilidad**			**Impacto**		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Nivel tecnológico	3						3		
Nivel de manufactura					2			2	
Capacidad de Innovación		2					3		
Nivel de tecnología utilizado	3						3		
Software	3						3		
Estudio y evaluación de la producción	3						3		
Recursos tecnológicos	3						3		
Integración con redes globales	3						3		
Nivel de coordinación	3						3		
Valor agregado	3						3		
Comunicaciones	3						3		
Total	**27**	**2**			**2**		**30**	**2**	
Valor PCI	**189**	**20**	**0**	**0**	**28**	**4**	**216**	**30**	**3**

El análisis PCI de la empresa evidencia en cada una de sus dimensiones: financiera, competitiva, de talento humano y tecnológico; una capacidad interna identificada como una fortaleza alta que tiene un impacto igualmente significativo en las actividades de la organización. Cabe destacar que la inversión en nuevos proyectos, la alta proyección de ventas, calidad, innovación, atención al cliente, productividad, tomas de decisiones y participación en el mercado, son algunas de las variables más relevantes del análisis interno.

El análisis permitió establecer que el método de conservación de clientes está definido desde el reclamo hasta las garantías totales del servicio e integra la recepción de sugerencias, quejas, y reclamos que le permiten ofrecer un portafolio acorde a las necesidades del mercado. En adición, permite conocer los momentos de verdad con los clientes es una de las experiencias del aglomerado de empresas. En relación a la logística directa, la compañía es altamente organizada en toda su cadena de valor.

Además, cuenta con personal que tiene un buen grado de formación, compromiso y cooperación para el alcance de los objetivos propuestos, con actitud de trabajo colaborativo, por lo que se deduce que es un factor importante para su constitución. Por su parte, la capacidad financiera para grandes proyectos está supeditada a la inversión con recursos propios y financiación bancaria, con poca participación del Estado, el cual está presente sólo a través de programas de apoyo y deducciones tributarias que alivian los apalancamientos del sector privado para el fortalecimiento empresarial.

4.2.2 Análisis externo

En la tabla 16 se presenta el resultado del análisis POAM, donde se pudo evaluar los factores externos de mayor importancia para la organización.

Tabla 16. *Matriz POAM de la empresa EUREKA Libros*

POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio)				
FACTORES ECONOMICOS	Amenazas	Oportun.	Impacto	Justificación
Política laboral		3	3	La política laboral traza una ruta de condiciones para el sector. Fuente: http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/comercial-laboral/b11.pdf
Estabilidad del sector		3	3	La larga trayectoria del sector en el país genera confianza y oportunidades. Fuente: http://sicsur.mercosurcultural.org/archivos/El-sector-editoria-en-colombia.pdf
Incentivos gubernamentales		2	2	La única entidad gubernamental que ofrece incentivos al sector es el Ministerio de Cultura. Fuente: http://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/SiteAssets/Paginas/ABC-DE-LA-ECONOM%C3%8DA-NARANJA/Principales%20hallazgos%20sobre%20el%20sector%20editorial.pdf
Tasa de interés	2		2	La Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Resolución 1872 con la que se determina el entorno crediticio en el país, el cual configura desventajas para los empresarios del sector. Fuente: https://actualicese.com/actualidad/2019/01/02/interes-bancario-en-credito-de-consumo-sera-del-1916-en-enero-de-2019/
Política fiscal	2		2	Los reportes de la ANDI y la DIAN generan incertidumbre para el sector. Fuente: http://www.andi.com.co/Uploads/ANDI%20-%20Balance%20y%20Perspectivas.pdf
Política cambiaria	2		2	La TRM del dólar y el Euro dificultan la adquisición de tecnologías para el sector. Fuente: http://www.banrep.gov.co/es/comunicados-buscador/4164
Globalización	2		3	Existe un efecto impositivo de la globalización sobre las empresas colombianas. Fuente: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14498/GomezBernalJorgeAlexander2016.pdf;jsessionid=5D41B6DE92871E50F011144338FF2A7B?sequence=1

FACTORES ECONOMICOS	Amenazas	Oportun.	Impacto	Justificación
Competencia global	3		3	La competitividad a nivel mundial para el sector representa ventajas y desventajas que establecen retos a los empresarios. Fuente: http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/theglobe.pdf
Integración económica regional		3	3	El enfoque de integración económica de Colombia con Latinoamérica a trazado una apertura comercial que favorece al sector. Fuente: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/20715/10111040_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Interacción sectorial		3	3	El relacionamiento estratégico del sector en el país ha dado pasos cortos que aunque favorables, aún no son representativos frente a otros sectores. Fuente: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/22138/10092247_2014.pdf?sequence=3
PROMEDIO	2,2	2,8	2,6	

POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio)				
FACTORES POLITICOS	**Amenazas**	**Oportun.**	**Impacto**	**Justificación**
Clima político del país		3	3	El clima político es estable y favorable para el sector. Fuente: https://www.bancomundial.org/es/country/colombia/overview
Política de seguridad del país		3	3	El país vive un momento de paz y tranquilidad generalizada. Fuente: https://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/Documentos/descargas/Prensa/politica_seg_conviv.pdf
Participación ciudadana		3	3	Existen garantías para la participación ciudadana y sectorial. Fuente: https://www.iidh.ed.cr/capel2016/media/1111/ley-134-1994-mecanismos-de-participaci%C3%B3n-ciudadana.pdf
Integración económica y social		3	3	Las políticas de gobierno apuntan al establecimiento de una relación coherente entre la articulación de los sectores económicos con la dinámica social del país Fuente: https://www.iidh.ed.cr/capel2016/media/1111/ley-134-1994-mecanismos-de-participaci%C3%B3n-ciudadana.pdf
Credibilidad en las instituciones		3	3	A pesar de la imagen de corrupción existente, el Estado impone mecanismos de transparencia y participación ciudadana para el seguimiento y control a la gestión pública para generar credibilidad en los ciudadanos hacia las instituciones del Estado. Fuente: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6375/BarreraHernandezAdrianaElizabeth2015.pdf;jsessionid=FB3B0304CEDFE55CAFD52100464E18C0?sequence=1
Política de estímulo a las PYMES		2	2	El apoyo a las Pymes está concentrado en el sector industrial, haciendo incipiente el apoyo a la empresa editorial. Fuente: http://www.andi.com.co/Uploads/ANDIBalance2017Perspectivas%202018_636529234323436831.pdf
Tendencias culturales y turísticas		3	3	Dichas tendencias favorecen al sector. Fuente: https://www.mincultura.gov.co/areas/fomento-regional/Documents/L_DiagnosticoDlloCultural_2013.pdf
Fomento de la productividad		3	3	El fomento de la actividad productiva a las Pymes está concentrado en el sector industrial, haciendo incipiente el apoyo a la empresa editorial. Fuente: http://www.andi.com.co/Uploads/ANDIBalance2017Perspectivas%202018_636529234323436831.pdf
PROMEDIO		2,875	2,875	

POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio)				
FACTORES SOCIALES	**Amenazas**	**Oportun.**	**Impacto**	**Justificación**
Mano de obra calificada		3	3	Existe mano de obra calificada para el sector editorial en el país. Fuente: http://acopi.org.co/bitacora-primer-trimestre-2018.pdf
Seguridad social		2	1	El esquema de aseguramiento en el SGSSS es accesible a todos los colombianos. Fuente: https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20INFORMATIVA%20DEL%20REGIMEN%20CONTRIBUTIVO.pdf
Tendencias de consumo		3	2	Las tendencias de consumo editorial van en aumento sobre todo en entornos digitales. Fuente: http://biblioteca.dane.gov.co/media/libros/LD_10753_EJ_5.PDF
Incremento del empleo		2	1	La variación entre empleo y desempleo han sido en los últimos 20 años un derrotero de todos los sectores de la economía, y se convierte en una preocupación de la dinámica social. Fuente: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/19026/10091021_2016.pdf?sequence=1
Nivel de especialización		3	3	Los niveles de especialización son bajos en comparación con otros países del hemisferio sur. Fuente: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-360739_recurso.pdf
Nivel de inseguridad	2		2	A pesar del proceso de paz en Colombia, el tema de la inseguridad por vandalismo común sigue siendo un problema de gran envergadura. Fuente: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11173/ChaparroFigueredoRodrigo2013.pdf?sequence=1
PROMEDIO	2	2,6	2	

POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio)				
FACTORES TECNOLOGICOS	**Amenazas**	**Oportun.**	**Impacto**	**Justificación**
Telecomunicaciones		3	3	Las telecomunicaciones en el país están a la vanguardia global. Fuente: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362829_recurso.pdf
Presencia en la web		3	2	La empresa tiene presencia en la web a través de su dominio propio. Fuente: https://eurekadigital.com.co/
Comercio electrónico		2	2	El entorno web ofrece posibilidades de comercio electrónico a nivel nacional e internacional. Fuente: https://eurekadigital.com.co/
Facilidad de acceso a la tecnología		3	2	El acceso a TIC está disponible para la empresa. Fuente: https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-14305_panoranatic.pdf
Globalización de la información		3	3	La globalización ofrece oportunidades al sector. Fuente: http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/theglobe.pdf
Nuevas tecnologías industriales		3	2	Las nuevas tecnologías para el sector son de alto costo atendiendo a temas de importación. Fuente: http://sicsur.mercosurcultural.org/archivos/El-sector-editoria-en-colombia.pdf
Investigación y desarrollo		3	2	La I+D+i en el sector editorial está en una fase de apropiación. Fuente: http://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/SiteAssets/Paginas/ABC-DE-LA-ECONOM%C3%8DA-NARANJA/Principales%20hallazgos%20sobre%20el%20sector%20editorial.pdf
Innovación		3	2	La innovación y co-creación han sido un elemento coexistente en la industria editorial colombiana. Fuente: https://www.prochile.gob.cl/wp-content/uploads/2018/08/sector_editorial_colombia_2018.pdf
PROMEDIO		2,875	2,25	

POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio)				
FACTORES GEOGRAFICOS	**Amenazas**	**Oportun.**	**Impacto**	**Justificación**
Transportes aéreos y terrestres	1		3	La movilidad aérea y terrestre es aceptable para la dinámica del sector. Fuente: https://www.corficolombiana.com/wps/wcm/connect/corficolombiana/6d9ff192-9c79-4e61-8544-b51dfe63a567/archivo2533.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=6d9ff192-9c79-4e61-8544-b51dfe63a567
Calidad de las vías	1		2	El estado de la malla vial nacional impone dificultades sorteables para la comercialización de los productos del sector. Fuente: https://www.corficolombiana.com/wps/wcm/connect/corficolombiana/6d9ff192-9c79-4e61-8544-b51dfe63a567/archivo2533.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=6d9ff192-9c79-4e61-8544-b51dfe63a567
Condiciones climáticas y ambientales		3	2	Las condiciones atmosféricas del país son óptimas para el desempeño del sector, y no generan contrariedad en su cadena productiva. Fuente: http://documentacion.ideam.gov.co/openbiblio/bvirtual/000001/cap3-i.pdf
Relieve ecoturístico	1		2	El relieve puede ser generador de contratiempos a la hora de entregar medios físicos de productos en lugares remotos del país. Fuente: https://www.absolutviajes.com/caracteristicas-del-relieve-colombiano/
Rutas turísticas		2	2	Proyectos especiales del sector liderados por el Ministerio de Turismo conectan al sector con el tema de rutas turísticas, pero con poca participación real. Fuente: https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/ESTUDIO%20MCKIENSEY/GUIA_DE_NAVEGACION.PDF
Infraestructura en general		3	3	La infraestructura en general del país representa algunas ventajas y desventajas para el sector. Fuente: http://dspace.tdea.edu.co/bitstream/tda/173/1/LA%20INFRAESTRUCTURA%20EN%20COLOMBIA.pdf
PROMEDIO	1	2,66	2,33	

POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio)			
RESUMEN POR FACTORES			
Factor	**Amenazas**	**Oportunidades**	**Impacto**
FACTORES ECONOMICOS	2,2	2,8	2,6
FACTORES POLITICOS	0	2,8	2,8
FACTORES SOCIALES	2	2,6	2
FACTORES TECNOLOGICOS	0	2,8	2,2
FACTORES GEOGRAFICOS	1	2,6	2,3
PROMEDIO	1,04	2,72	2,38
*Alta: 3, Media: 2, Baja: 1			

Fuente: Autor

Desde el análisis externo, se plantean una serie de amenazas asociadas a las tasas de interés, la política fiscal y cambiaria, el fenómeno de globalización de la economía para el sector y la consecuente competencia global. De otro lado, las oportunidades se visualizan en la integración económica regional que le ha permitido a la empresa su internacionalización, la seguridad del país, las tendencias tecnológicas y de consumo, así como las preferencias culturales.

En términos generales, de acuerdo a los promedios de la matriz POAM sobre el ambiente externo, la empresa responde de manera positiva a las oportunidades para ser aprovechadas y capitalizadas para el beneficio de sus grupos de interés, lo cual es altamente favorable para el crecimiento del mismo a nivel internacional.

4.2.3 Análisis DOFA

A continuación, en la tabla 17 se realizará el análisis DOFA a partir de la información recolectada en las matrices PCI y POAM, de acuerdo a lo descrito por Papulova & Gazova (2016).

Tabla 17. *Matriz DOFA*

Fortalezas	**Oportunidades**
1. Habilidad para responder a tecnologías cambiantes 2. Fuerza de producto, calidad y exclusividad 3. Portafolio de productos 4. Potencial de crecimiento en el mercado 5. Acceso de capital cuando lo requiera	1. Política de seguridad del país 2. Sistema educativo y nivel de educación 3. Telecomunicaciones 4. Transportes aéreos y terrestres 5. Coordinación entre lo económico y lo social
Debilidades	**Amenazas**
1. Experiencia y conocimiento de directivos 2. Capacidad de innovación 3. Nivel de tecnología utilizada en productos 4. Intensidad de mano de obra en el producto 5. Rotación interna	1. Credibilidad en las instituciones 2. Política de estímulo a las PYMES 3. Nivel de inseguridad y delincuencia 4. Condiciones climáticas y ambientales 5. Resistencia al cambio tecnológico

Fuente: Autor.

Se realizó una selección de alternativas de solución estratégica que permiten definir líneas de acción para sistematizar problemas frente a soluciones y resultados futuros, tal y como se muestra en la tabla 18. Con base en el análisis realizado a partir de la información consultada para la elaboración de la DOFA, sugiere que existen las condiciones generales para el desarrollo y crecimiento comercial de la empresa, atendiendo principalmente a la estabilidad del sector educativo y de editoriales que encadenan una propuesta de valor articulada a procesos de integración global, competitiva y sectorial que apuntan a una de las apuestas más relevantes de la economía regional en aras de la internacionalización, donde la calificación del instrumento apunta a una detección de oportunidades altas con igual impacto.

Asimismo, los factores políticos de planes de desarrollo, crecimiento sectorial, integración económica y social, el fomento de programas en pro de la productividad y la competitividad, así

como las tendencias culturales y turísticas, resultan ser un elemento favorable con puntuaciones de oportunidad e impacto altas.

Desde el punto de vista de los factores sociales, se aprecia que el ítem de consumo, seguridad social, empleabilidad profesional especializado y mano de obra calificada son aspectos con puntuaciones altas, pero con impacto medio. En adición, los temas de inseguridad siguen siendo un factor adverso.

Tabla 18. *Matriz DOFA*

	Oportunidades	**Amenazas**
	1. Política de seguridad del país 2. Sistema educativo y nivel de educación 3. Telecomunicaciones 4. Transportes aéreos y terrestres 5. Coordinación entre lo económico y lo social	1. Credibilidad en las instituciones 2. Política de estímulo a las PYMES 3. Nivel de inseguridad y delincuencia 4. Condiciones climáticas y ambientales 5. Resistencia al cambio tecnológico
Fortalezas	**FO**	**FA**
1.Habilidad para responder a tecnologías cambiantes 2. Fuerza de producto, calidad y exclusividad 3. Portafolio de productos 4.Potencial de crecimiento en el mercado 5. Acceso de capital cuando lo requiera	**F3O5.** Participar proyectos. **F4O5.** Impulsar negociaciones. **F3O5.** Marketing del portafolio. **F1O4.** Adquirir nuevas tecnologías. **F3O1**. Publicitar los beneficios del portafolio y del territorio.	**F5A3**. Realizar vigilancia tecnológica. **F2A5**. Formular proyectos en CTeI. **F4A2**. Implementar estrategias de mercadeo. **F4A4**. Realizar alianzas con pares internacionales. **F5A4**. Cuantificar los beneficios.
Debilidades	**DO**	**DA**
1. Experiencia y conocimiento de directivos 2. Capacidad de innovación 3. Nivel de tecnología utilizada en productos 4. Intensidad de mano de obra en el producto 5. Rotación interna	**D2O4.** Realizar convenios Universidad, Empresa, Estado. **D1O5.** Analizar las exigencias normativas. **D202.** Integrar proyectos del clúster. **D3O1.** Implementar programas de certificación. **D2O3.** Implementar metodologías para la innovación.	**D1A2**. Implementar planes de cooperación tecnológica. **D1A1**. Potenciar la formación especializada. **D1A5**. Implementar una política laboral. **D2A3**. Estructurar planes de fomento tecnológico. **D4A2**. Participar en eventos internacionales.

Fuente: Autor

Dicha priorización se establece mediante la selección de factores de mayor frecuencia e impacto del cruce DOFA realizado, los cuales se convierten en alternativas de acción para la empresa.

Factores de mayor frecuencia: Formulación de proyectos de diversa índole, Generar alianzas Universidad-Empresa-Estado, Implementar estrategias de mercadeo, Especializar el talento humano, Adquisición de tecnologías.

- ✓ **Factor Priorizado 1.** Participar activamente con proyectos en las convocatorias nacionales ofertadas por entes de cofinanciación
- ✓ **Factor Priorizado 2.** Realizar convenios de cooperación Universidad – Empresa -Estado que permita que los colaboradores adelanten estudios avanzados e investigaciones
- ✓ **Factor Priorizado 3.** Formular planes para la gestión del conocimiento y vigilancia tecnológica para el fomento de la competitividad
- ✓ **Factor Priorizado 4.** Implementar planes de cooperación tecnológica promoviendo el intercambio de experiencias
- ✓ **Factor Priorizado 5.** Divulgar mediante estrategias de marketing el portafolio y los beneficios en relación a la posición geoestratégica y competidores

Existe una fortaleza en la oferta de productos de calidad a sus clientes a los cuales les agrega valor constantemente, por lo que es de interés mantener una excelente relación con proveedores, y entregar a los clientes una oferta atractiva y a precios competitivos con la dificultad de que no oferta promociones y descuentos.

Asimismo, los factores políticos y sociales de planes de desarrollo, crecimiento sectorial, integración económica y social, el fomento de programas en pro de la productividad y la

competitividad, así como las tendencias culturales y turísticas, resultan ser un elemento favorable con puntuaciones de oportunidad e impacto altas, donde además, se aprecia que el ítem de consumo, seguridad social, empleabilidad profesional especializado y mano de obra calificada son aspectos con puntuaciones altas, pero con impacto medio.

4.3. Identificación de las variables claves para la implementación del modelo RSE en la Empresa Eureka Libros

El diseño de este trabajo se elaboró una encuesta con variables medidas en escala tipo Likert (Morales, Urosa, & Blanco, 2013). El instrumento se aplicado para determinar la percepción de los *stakeholders* involucró10 aspectos asociados con las prácticas empresariales para la formulación de una propuesta de RSE en Eureka Libros. En la tabla 19 se presentan los resultados de la categoría Gobierno corporativo, donde se puede apreciar que existe una percepción generalizada de que la empresa cuenta con los mecanismos de dirección y control para la gestión administrativa de la organización con un promedio ponderado para DA del 29% y un MDA del 16%, mientras que el IND reflejo un 33%.

Tabla 19. *Resultados para la categoría de gobierno corporativo*

Encuestado	**TD**	**ED**	**IND**	**DA**	**MDA**
Empleados	13%	10%	26%	22%	29%
Accionistas	0%	0%	0%	33%	67%
Proveedores	17%	12%	65%	6%	0%
Clientes	11%	15%	60%	10%	4%

Fuente: Autor

En la tabla 20 se presentan los resultados de la categoría Estrategia organizacional, donde se puede evidenciar que existe una percepción casi homogénea acerca de la organización y planificación estratégica de la entidad con una tendencia a la neutralidad en la apreciación del encuestado, donde se destaca la ED en 30% de los casos, seguido de los promedios ponderados de IND del 25% y DA del 25%.

Tabla 20. *Resultados para la categoría estrategia organizacional*

Encuestado	**MD**	**ED**	**IND**	**DA**	**MDA**
Empleados	22%	18%	24%	18%	18%
Accionistas	0%	57%	13%	30%	0%
Proveedores	8%	19%	29%	28%	16%
Clientes	12%	25%	32%	25%	6%

Fuente: Autor

Asimismo, en la tabla 21 se presentan los resultados de la categoría Estructura y Operación de la empresa, en la que se muestra una percepción indiferenciada acerca de los mecanismos para la planificación de las metas y seguimiento a temas sociales y ambientales, así como de la realización de reportes de sostenibilidad y su comunicación principalmente, con un IND del 32% y un DA del 28%.

Tabla 21. *Resultados para la categoría de estructura y operación*

Encuestado	**MD**	**ED**	**IND**	**DA**	**MDA**
Empleados	22%	18%	24%	18%	18%
Accionistas	0%	27%	27%	37%	10%
Proveedores	3%	8%	42%	30%	17%
Clientes	10%	20%	37%	26%	7%

Fuente: Autor

Para el caso de la categoría del Desempeño económico, la tabla 22 presentan los resultados que delimitan una favorable percepción del 59% al sumar los ítems de DA y MDA, frente a un 25% de IND en los encuestados, lo que evidencia una adecuada gestión del sistema de logística integral en especial de la cadena de aprovisionamiento y revela la intencionalidad de informar su accionar a todos sus grupos de interés sobre su desempeño económico, ambiental y social.

Tabla 22. *Resultados para la categoría de desempeño económico*

Encuestado	**MD**	**ED**	**IND**	**DA**	**MDA**
Empleados	22%	18%	24%	18%	18%
Accionistas	0%	3%	23%	40%	33%
Proveedores	2%	3%	25%	30%	40%
Clientes	7%	11%	26%	31%	24%

Fuente: Autor

Para el caso de la categoría del Desempeño Ambiental, la tabla 23 muestran como alrededor de este aspecto existe una clara tendencia a la IND con un 33% y un DA del 26% frente a las afirmaciones que buscan establecer el compromiso de la RSE de la empresa frente a los temas ambientales, y la subsecuente gestión y control sobre los impactos que genera en el ambiente a través de sus actividades en la cadena de valor.

Tabla 23. *Resultados para la categoría de desempeño ambiental*

Encuestado	**MD**	**ED**	**IND**	**DA**	**MDA**
Empleados	22%	18%	24%	18%	18%
Accionistas	0%	27%	27%	47%	0%
Proveedores	8%	5%	44%	27%	16%
Clientes	185	26%	38%	11%	8%

Fuente: Autor

En relación a la categoría de Desempeño Social Laboral, la tabla 24 muestran como alrededor de este factor los encuestados perciben que existen una serie de garantías empresariales en pro del trabajador en cuanto a todos los temas de gestión del talento humano, contratación y prestaciones sociales principalmente, que aseguran el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente, evidenciado en calificaciones promedio ponderado de DA del 36% y MDA 22%.

Tabla 24. *Resultados para la categoría de desempeño social laboral*

Encuestado	**MD**	**ED**	**IND**	**DA**	**MDA**
Empleados	22%	18%	24%	18%	18%
Accionistas	3%	0%	17%	57%	23%
Proveedores	14%	6%	14%	36%	30%
Clientes	6%	18%	22%	35%	18%

Fuente: Autor

De otro lado, la categoría de Desempeño Social respecto a los Derechos Humanos, la tabla 25 evidencian que la percepción de la muestra hacia este tema es muy indiferente con un promedio ponderado de IND del 44%, y en general los acuerdos y desacuerdos sobre políticas y mecanismos de participación en la sociedad comercial son dispersos dados los promedios de MD y ED que suman el 20% en promedio ponderado, frente a DA y MDA que suman en promedio 36%. Sin embargo, los procesos de selección y canales de comunicación tienen una percepción aceptable dentro de los trabajadores principalmente, más que ante otros actores.

Tabla 25. *Resultados desempeño social respecto a los Derechos Humanos*

Encuestado	MD	ED	IND	DA	MDA
Empleados	22%	18%	24%	18%	18%
Accionistas	0%	7%	60%	27%	7%
Proveedores	9%	3%	50%	14%	24%
Clientes	10%	13%	42%	25%	10%

Fuente: Autor

En adición, la categoría de Desempeño Social respecto a la Comunidad, la tabla 25 revelan la las percepciones de los encuestados con un promedio ponderado de IND del 34% y de DA del 32%, lo cual refleja la falta de una política clara y definida del RSE hace que exista una indiferencia en las afirmaciones entregadas en la encuesta, toda vez que ellas giran en torno a las política, planes y acciones tendientes al accionar de la empresa sobre los distintos grupos de interés y comunidad en general.

Tabla 26. *Resultados para la categoría de desempeño social respecto a la comunidad*

Encuestado	MD	ED	IND	DA	MDA
Empleados	22%	18%	24%	18%	18%
Accionistas	0%	10%	37%	50%	3%
Proveedores	9%	3%	41%	28%	19%
Clientes	9%	14%	36%	33%	8%

Fuente: Autor

Ya para el caso de la categoría de Desempeño Social Anticorrupción, la tabla 27 muestran que los encuestados perciben un alto compromiso de la entidad hacia los temas de trasparencia y ética en los negocios, así como la existencia o conocimiento de políticas que apuntan a la

legalidad institucional ante los entes de control, evidenciado en el promedio ponderado de DA y MDA que suman el 47%.

Tabla 27. *Resultados para la categoría de desempeño social anticorrupción*

Encuestado	MD	ED	IND	DA	MDA
Empleados	22%	18%	24%	18%	18%
Accionistas	0%	0%	43%	47%	10%
Proveedores	3%	1%	41%	29%	26%
Clientes	3%	11%	40%	32%	15%

Fuente: Autor

Por último, en la categoría de Desempeño Social Productos y Servicios, la tabla 28 evidencian que los encuestados perciben un alto compromiso de la empresa en cuanto a los métodos para calcular los peligros de las mercancías certificando la seguridad en el boceto y dispositivos utilizados libre de materia prima venenosa, así como la existencia de elementos para circunscribir en el bosquejo materiales directos y provisiones de los productos y/o servicios razonamientos que admitan el reciclaje, reutilización y reducción, entre otros.

Tabla 28. *Resultados para la categoría de desempeño social productos y servicios*

Encuestado	MD	ED	IND	DA	MDA
Empleados	22%	18%	24%	18%	18%
Accionistas	0%	0%	10%	40%	50%
Proveedores	1%	1%	23%	36%	39%
Clientes	7%	10%	19%	42%	22%

Fuente: Autor

En este apartado de resultados de la encuesta es claro que las percepciones de los encuestados son variadas y en algunos casos homogéneas, pero dan cuenta de la realidad empresarial frente a los distintos aspectos que hacen posible que se pueda llegar a tener una propuesta de RSE que responda a través del tiempo a una política empresarial para el cumplimiento de este tema.

En la correlación de las variables creadas, se observa que entre todas ellas existe una correlación positiva y significativa con un nivel significancia p=0,01, como se muestra en la tabla 29.

Tabla 29. *Matriz de correlación*

		REGR factor score 1 for analysis 1	REGR factor score 1 for analysis 2	REGR factor score 1 for analysis 3	REGR factor score 1 for analysis 4	REGR factor score 1 for analysis 5	REGR factor score 1 for analysis 6	REGR factor score 1 for analysis 7	REGR factor score 1 for analysis 8	REGR factor score 1 for analysis 9	REGR factor score 1 for analysis 10
REGR factor score 1 for analysis 1	Correlación de Pearson	1	,731**	,858**	,844**	,836**	,785**	,929**	,834**	,819**	,816**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
REGR factor score 1 for analysis 2	Correlación de Pearson	,731**	1	,825**	,561**	,722**	,413**	,711**	,654**	,654**	,571**
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
REGR factor score 1 for analysis 3	Correlación de Pearson	,858**	,825**	1	,751**	,890**	,652**	,823**	,704**	,729**	,737**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
REGR factor score 1 for analysis 4	Correlación de Pearson	,844**	,561**	,751**	1	,684**	,904**	,854**	,860**	,916**	,932**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
REGR factor score 1 for analysis 5	Correlación de Pearson	,836**	,722**	,890**	,684**	1	,656**	,841**	,646**	,655**	,682**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
REGR factor score 1 for analysis 6	Correlación de Pearson	,785**	,413**	,652**	,904**	,656**	1	,854**	,829**	,859**	,882**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
REGR factor score 1 for analysis 7	Correlación de Pearson	,929**	,711**	,823**	,854**	,841**	,854**	1	,918**	,876**	,860**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
REGR factor score 1 for analysis 8	Correlación de Pearson	,834**	,654**	,704**	,860**	,646**	,829**	,918**	1	,892**	,843**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
REGR factor score 1 for analysis 9	Correlación de Pearson	,819**	,654**	,729**	,916**	,655**	,859**	,876**	,892**	1	,927**
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
REGR factor score 1 for analysis 10	Correlación de Pearson	,816**	,571**	,737**	,932**	,682**	,882**	,860**	,843**	,927**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

4.3. Propuesta del modelo.

4.3.1. Regresión múltiple

La regresión múltiple se utilizó para establecer cuáles eran los factores que intervenían en un posible modelo de RSE en la Empresa Eureka Libros, como se muestra en la tabla 30. Es importante indicar que tras el análisis factorial se crearon diez dimensiones: 1.Gobierno Corporativo, 2.Estrategia Organizacional, 3.Estructura y Operación, 4.Desempeño Económico, 5.Desempeño Ambiental, 6.Desempeño Social Laboral, 7.Desempeño Social, 8.Desempeño Social respecto a la Comunidad, 9.Desempeño Social Anticorrupción, y, 10.Desempeño Social Productos y Servicios.

Posteriormente, tras realizarse el análisis de regresión múltiple se detectó que en el modelo solo se podían incluir las significativas que fueron: 1.Gobierno Corporativo, 2.Estrategia Organizacional, 4.Desempeño Económico, 5.Desempeño Ambiental, 6.Desempeño Social Laboral, 7.Desempeño Social, y, 10.Desempeño Social Productos y Servicios. La tabla 30 evidencia el resumen del modelo de la regresión con sus estadísticos:

Tabla 30. *Resumen del modelo de regresión para Eureka Libros*

Resumen del modelo [b]					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,765[a]	0,585	0,546	0,655	1,594
a. Predictores: (Constante), REGR factor score 1 for analysis 10, REGR factor score 1 for analysis 2, REGR factor score 1 for analysis 5, REGR factor score 1 for analysis 6, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 4, REGR factor score 1 for analysis 7					
b. Variable dependiente: NIVESTUD					

Fuente: Autor

Se observa que el modelo es robusto y se ajusta a los lineamientos de la regresión múltiple:

- R es 0.765, lo cual implica que el modelo es robusto.
- R cuadrado de 0.585, que indica que se explica cerca al 60% de la varianza.
- Durbin-Watson es mayor a 1.5, lo que indica que no existe colinealidad entre las variables explicativas.
- El ANOVA es significativa (p < ,000), lo que indica que los residuos de las 76 observaciones explican las 7 variables independientes que responden al modelo (Ver Tabla 31).

Es necesario indicar que se consideró como variable dependiente la variable *nivel de estudios*, debido a que la proyección del modelo depende precisamente de la competencia que requiere el nivel directivo de la empresa para fijar las políticas de RSE para la empresa Eureka Libros.

Tabla 31. *Tabla de Anova*

ANOVA [a]						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	45,853	7	6,550	15,288	,000[b]
	Residuo	32,564	76	0,428		
	Total	78,417	83			
a. Variable dependiente: NIVESTUD						
b. Predictores: (Constante), REGR factor score 1 for analysis 10, REGR factor score 1 for analysis 2, REGR factor score 1 for analysis 5, REGR factor score 1 for analysis 6, REGR factor score 1 for analysis 1, REGR factor score 1 for analysis 4, REGR factor score 1 for analysis 7						

Fuente: Autor

Por otro lado, la Tabla 32 evidencia los coeficientes del modelo, los cuales son significativos, y, donde posteriormente se plasma la ecuación del modelo de regresión para la empresa Eureka Libros:

Tabla 32. *Coeficientes*

Coeficientes [a]								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta			Tolerancia	VIF
1	(Constante)	2,417	0,071		33,837	0,000		
	REGR factor score 1 for analysis 1	1,029	0,222	1,059	4,632	0,000	0,105	9,561
	REGR factor score 1 for analysis 2	-0,378	0,134	-0,389	-2,810	0,006	0,286	3,499
	REGR factor score 1 for analysis 4	-0,811	0,249	-0,834	-3,251	0,002	0,083	12,055
	REGR factor score 1 for analysis 5	-0,388	0,146	-0,399	-2,666	0,009	0,244	4,106
	REGR factor score 1 for analysis 6	0,518	0,229	0,532	2,261	0,027	0,099	10,146
	REGR factor score 1 for analysis 7	-1,198	0,276	-1,232	-4,340	0,000	0,068	14,754
	REGR factor score 1 for analysis 10	0,745	0,216	0,767	3,442	0,001	0,110	9,077
a. Variable dependiente: NIVESTUD								

Fuente: Autor

La ecuación para el modelo de RSE en la empresa Eureka Libros es:

Nivel de estudios = 2,417 + 1,029 Gobierno Corporativo – 0,378 Estrategia Organizacional – 0,811 Desempeño Económico – 0,388 Desempeño Ambiental + 0,518 Desempeño Social Laboral – 1,198 Desempeño Social + 0,745 Desempeño Social Productos y Servicios

Lo anterior indica que las variables que los *stakeholders* consideran relevantes para tener presentes en la formulación del modelo son las que se indican precisamente en la fórmula.

4.3.2. Propuesta para la implementación de una metodología de RSE

El desarrollo de un modelo de RSE implica un compromiso de los accionistas de la empresa, en el propósito de identificar los grupos de interés internos y externos para vincularlos a las acciones estratégicas del negocio. La propuesta además de querer adelantar un modelo de RSE, busca la unificación de las acciones aisladas realizadas por la empresa bajo una política de RSE, con el ánimo de apoyar el desarrollo sostenible y optimizar el relacionamiento con los diferentes grupos de interés. Asimismo, la propuesta para la ejecución del sistema de RSE no involucra precisamente cambios o nuevos procesos, sino la decidida acción de empezar a realizar este trabajo de acuerdo a su razón social. La propuesta inicia con la definición de 5 etapas y 10 tácticas, enfocadas a señalar los grupos de interés sobre los que se quiere tener un efecto, y de esta manera, tener claro el trabajo que se debe hacer para lograr los objetivos dentro de un Sistema de RSE, tal como se muestra en la tabla 33.

Tabla 33. *Fases y estrategias del RSE*

Fase I: Preliminares	
Táctica 1	Alcances
Táctica 2	Marco normativo
Táctica 3	Determinación de prácticas
Táctica 4	Delimitar grupos de interés
Fase II: Planificación	
Táctica 5	Principios corporativos para la RSE
Táctica 6	Definir objetivos
Táctica 7	Elaborar cuadro de mando
Fase III: Ejecución	
Táctica 8	Ejecución del plan diseñado
Fase IV: Verificación	
Táctica 9	Reporte de sostenibilidad
Fase V: Aseguramiento	
Táctica 10	Mejora continua

Fuente: Autor

A continuación, se presentan las diferentes Fases, explicando sus tácticas.

Fase I: Preliminares

Desde los aspectos de la fase preliminar de tener claro que es de la dirección de la compañía la gestión de la responsabilidad social empresarial debe estar enfocado hacia un modelo claro, que debe tener unos objetivos en el que principalmente la obtención de información relevante de la empresa en la que pueda darse una imagen de su contexto interno y externo, para la identificación de amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades, que permitan trazar una ruta metodológica para el logro de metas puntuales respecto al modelo a implementar de RSE.

Táctica 1 Alcances: Para el alcance de esta fase se debe tener en cuenta la medición de variables utilizando un formato de indicadores previos para determinar cuál es el impacto antes de la implementación de un modelo de responsabilidad social empresarial, de manera tal, que este mismo modelo pueda ser replicado en fases posteriores a la implementación.

Táctica 02. Marco Normativo: En esta estrategia, identificar la realidad de la empresa y sus posibilidades hacia la RSE es un asunto primordial de cara a los temas normativos para el cumplimiento de la ley tanto a nivel nacional como internacional, lo cual no es una opción voluntaria. Para lograr la comprobación de las normas legales se plantea tener en cuenta los indicadores económicos, de competitividad y operaciones.

Táctica 03. Determinación de las Prácticas: Se trata de un diagnostico cualitativo a través de un análisis de la percepción que tienen los implicados en las prácticas de RSE que lideran el proceso en este instante. Para realizar dicho diagnostico en el apartado 4.1 se encuentran los resultados del mismo.

Táctica 04. Diálogo con los *stakeholders*: El establecimiento de una relación directa con los grupos de interés es quizás una de las tácticas más importantes dentro del reconocimiento de los actores en el escenario social, ya que a través de ellos se puede definir la respuesta de la empresa con relación a los temas de mayor interés para cada uno de los participantes en el colectivo comunitario en el que tiene inferencia directamente la empresa.

Fase II: Planeación

Táctica 5. Principios de Responsabilidad Social Empresarial: Los Principios de la RSE serán los mismos Principios Corporativos pues son coherentes con la filosofía de la RSE

Táctica 6. Identificar Políticas y Objetivos Estratégicos: Cuando se han establecido los principios de la RSE deben darse a conocer a través de los medios más visibles en los que la empresa comparte su actividad comercial y empresarial, de manera que puedan responder a las expectativas de la comunidad para trazar de manera explícita la forma en la que se medirá y evaluará la implementación del modelo. Asimismo, se dejará claro las formas en las que realizará la gestión, la implementación y la evaluación del mismo, en el que debe darse gran importancia a los principios rectores de la RSE como factores centrales de la gestión que hace la empresa en consonancia con su misión, visión y valores corporativos.

Táctica 7. Ámbitos de Aplicación/Cuadro de Mando: Luego de realizar el diagnóstico de la compañía y de analizar los aspectos más importantes que se pueden aplicar a la empresa, así como definir los principales grupos de interés, se debe definir el gobierno corporativo de esta aplicación y determinar acciones. Quien esté a cargo del RSE deberá elaborar un Plan de Acción para su ejecución, evaluación y seguimiento.

Fase III: Ejecución

En esta fase se desarrollan las actividades planeadas destacándose que los responsables de los procesos deben ser profesionales calificados que poseen la idoneidad para direccionar los colectivos de trabajo para el logro de los objetivos planteados, y en la que deben estar involucrados tanto directivos como personal de coordinación de cada una de las dependencias, quiénes pueden centrar la realización de determinadas actividades dentro del proceso de implementación, para que promuevan cambios significativos en los grupos de interés y se mantenga una comunicación tanto con los individuos que hacen parte del colectivo interno, como aquellos que hacen parte de los grupos externos a la empresa.

Táctica 08. Ejecución del Plan de Acción: Confeccionar los operaciones generales y específicas relacionadas con las matrices documentales, manuales, instructivos y demás protocolos elaborados para cada uno de los procesos, son esenciales en esta etapa para seguir en adelante para todas las acciones de RSE de la compañía, junto a las acciones de instrucción y comunicación, con las que se debe constituir un conjunto de personas para el trabajo continuo haga válido el modelo de RSE, y que sea garante de su gestión. Cada miembro del equipo de trabajo está en la obligación de divulgar todos los procesos asociados con la Responsabilidad Social Empresarial en las actuaciones diarias de la empresa, y al tiempo, debe controlar y vigilar en todas las áreas de desempeño la adecuada ejecución de las responsabilidades y metas establecidas por la parte de la gerencia, junto a la necesaria sistematización de la información para el reporte de sostenibilidad, según los periodos dispuestos en el cronograma de actividades y personas a quienes se les encomendó suministrar dicha información.

Fase IV: Verificación

Para la verificación resulta de importancia tener un listado de todos los resultados en cada una de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial, en donde se pueda establecer el cumplimiento de cada uno de ellos con miras, tanto a efectos de control y vigilancia, como aquellos que promueven el mejoramiento continuo del modelo.

Táctica 09. Reporte De Sostenibilidad: El proceso de elaboración de informes debe presentar la metodología empleada limitaciones factores acciones implementadas y sus respectivos resultados, de manera tal que pueda visualizarse en el reporte todas las acciones de RSE debidamente documentadas y presentadas en términos de impactos económicos, de acciones sociales y de preservación y conservación del medio ambiente.

Fase V: Aseguramiento

Una vez concluida la fase de implementación, la dirección estratégica de la organización junto con los profesionales y personal de apoyo con quienes se puso en marcha cada una de las fases y tácticas para la implementación del modelo de responsabilidad social empresarial en la organización, deben construir un plan que permita la continuidad de cada uno de los indicadores, actividades y desempeños para cada una de las dimensiones en las que intervino el plan de RSE.

Táctica 10. Mejora Continua: El proceso de la RSE implica una retroalimentación permanente para la correcta construcción del reporte de sostenibilidad, con el cual se podrá llegar a acuerdos a cerca de las modificaciones al plan y otras prácticas adicionales que se requieran para fortificar la misión de Responsabilidad Social Empresarial dentro y fuera de la empresa.

5. CONCLUSIONES

De la presente investigación se puede concluir que la implementación de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial, es un esquema que se requiere en las empresas como una filosofía empresarial que puede ser transferible a diversos contextos empresariales, independientemente de la capacidad, tamaño y actividad económica de la empresa. Lo anterior se fundamenta en los beneficios que entrega para los *stakeholders* dentro y fuera de la compañía, como un aporte a la sociedad, quienes respaldan a las organizaciones reconociendo los factores sociales, económicos y ambientales.

La revisión de la literatura evidenció que la RSE tiene distintas perspectivas para abordarse e incluirse como un proceso dentro de la empresa, sin embargo, las conclusiones de las investigaciones se orientan hacia la necesidad de crear una cultura entorno a la RSE en el mundo empresarial que debe ser voluntaria, pero incluida dentro de las organizaciones de manera responsable y estricta. Solo de esta manera se pueden considerar los beneficios que pueden resultar de la aplicación de un modelo relacionado con esta temática.

Es claro que una propuesta de RSE parte de un elemento histórico donde las empresas asumen su responsabilidad frente a los *stakeholders* inmersos en un contexto determinado donde las operaciones de la empresa surgen un efecto en su mayoría con impactos negativos, en especial, de la industria y la manufactura. Por este motivo, el objeto social de las empresas requiere tener una conexión directa con las actividades de la RSE. En el caso de estudio, relacionado con la compañía editorial Eureka Libros, se tienen claros sus objetivos corporativos, los cuales impactan directa e indirectamente a sus grupos de interés, y al socializar esta propuesta con los directivos, se manifestó el total interés en la implementación de la propuesta aquí contenida.

De otro lado, existen las condiciones generales para el desarrollo y crecimiento comercial de la empresa, atendiendo a la estabilidad del sector educativo y de editoriales que encadenan una propuesta de valor articulada a procesos de integración global, competitiva y sectorial. Estos procesos apuntan a la internacionalización, donde la puesta en escena del modelo de RSE es una oportunidad para generar impacto en los *stakeholders*.

Asimismo, los factores políticos de planes de desarrollo, crecimiento sectorial, integración económica y social, el fomento de programas en pro de la productividad y la competitividad, así como las tendencias culturales y turísticas, resultan ser un elemento favorable con puntuaciones de oportunidad e impacto altas. Desde el panorama de los componentes sociales, se aprecia que el ítem de consumo, seguridad social, empleabilidad profesional especializado y mano de obra calificada son aspectos con puntuaciones altas, pero con impacto medio. En adición, los temas de inseguridad siguen siendo un factor adverso.

En cuanto al caso de estudio de la empresa Eureka Libros, de acuerdo a los promedios de la matriz POAM sobre el ambiente externo, la organización se manifiesta de modo objetivo a las oportunidades para ser aprovechadas y capitalizadas en favor de sus grupos de interés, esto es altamente favorable para el crecimiento del mismo a nivel internacional. Por su parte, derivado del análisis DOFA se concluye que los factores políticos y sociales de planes de desarrollo, crecimiento sectorial, integración económica y social, el fomento de programas en pro de la productividad y la competitividad, así como las tendencias culturales, resultan ser un elemento favorable de oportunidad e impacto hacia los grupos de interés, que favorece el establecimiento de procesos orientados a la implementación de la RSE.

La percepción en cuanto a cada componente del modelo fue homogénea considerando las prácticas empresariales en: Gobierno corporativo, Estrategia organizacional, Estructura y

operación de la empresa, Desempeño económico, Desempeño ambiental, Desempeño social laboral, Desempeño social respecto a los Derechos Humanos, Desempeño social respecto a la comunidad, anticorrupción, y productos y servicios. Lo anterior, permite indicar que existe una apreciación generalizada de la existencia de mecanismos de dirección y control para la gestión administrativa de la organización en la empresa, abriendo la oportunidad de poner en práctica las estrategias que se formulan en un futuro cercano.

Para cada una de las dimensiones valoradas en este estudio se observó que la Responsabilidad Social Empresarial es más que una política corporativa, se trata de una gestión ética de negocio que permite actuar de forma positiva y propositiva en el entorno inmediato sobre los *stakeholders*. De esta manera, clientes, trabajadores y empresarios, pueden trabajar de la mano por el ambiente por los Derechos Humanos, frente a este tema tan importante las empresas de los diferentes sectores, en especial, del sector educativo donde está inmersa.

Es claro que los grupos de interés son socialmente responsables dentro del modelo que enfoque la empresa dentro de su RSE, en donde las personas del entorno se benefician por lícitas, y colaboran de manera activa en los requerimientos de cada una de las acciones que se tienen dentro del paradigma de responsabilidad social para entregar beneficios en pro de todo el entramado social.

Finalmente, se pueden considerar algunas razones por las cuales la práctica de la RSE en la empresa Eureka Libros es posible a través del modelo propuesto donde la reducción de riesgos en la intervención comercial frente a las comunidades y grupos de interés en donde el Foro Económico Mundial ha mencionado que cerca del 32% de los inversores en el mundo que generan una reducción de riesgos a través de su política de RSE tienen un 15% de mayor éxito en sus operaciones.

6. RECOMENDACIONES

A partir del estudio realizado en la organización Eureka Libros, se recomienda crear dentro de la empresa una verdadera filosofía de preocupación por el impacto que pueda tener la actividad comercial del grupo editorial. Así, se espera generar en cada uno de los integrantes la inquietud por generar un impacto positivo desde cada una de las actividades que elaboran dentro de la industria. Una preocupación genuina va a permitir que el modelo de RSE cumpla con su verdadero objetivo y genere grandes beneficios a nivel interno y externo de la empresa.

Asimismo, el marco investigativo de la presente investigación permitió el reconocimiento de una serie de capacidades institucionales que pueden estar al servicio de la implementación de un programa de responsabilidad social empresarial, por tanto, se requiere determinar claramente una política cohesionada con grupos de interés para el posicionamiento en las comunidades de influencia de la empresa de Eureka libros, con los propósitos de RSE, en atención a los aspectos de tipo social, económico, de derechos humanos y de protección ambiental, que de manera conjunta puedan contribuir a la compañía y a la sociedad para forjar un mundo más justo equitativo y sostenible.

De igual forma, es recomendable realizar una articulación entre el objeto social de la empresa y el conjunto integral de políticas que organizan las acciones para la toma de decisiones en relación a la RSE de la empresa Eureka libros, para facilitar la adopción del modelo con los *stakeholders*, disminuyendo el impacto en la creación de conciencia en todos los participantes de la propuesta, para que sea más una filosofía que una imposición.

La organización debe tener muy claro que la Responsabilidad Social Empresarial es en la actualidad un compromiso voluntario y activo en la búsqueda de un momento de realidad

conjugado con el propósito empresarial, donde de forma estratégica se busca que las pretensiones empresariales, y, el sentir social, la realidad ambiental y económica, cohesionen en un enfoque de negocios, con objetivos empresariales articulados con los *stakeholders*. Por tanto, la empresa Eureka libros debe llenarse de soluciones parciales y totales ante los problemas que detectan la implementación del modelo, y en particular de aquellos que están relacionados con el motor del desarrollo de la sociedad que son los individuos, quiénes componen la cadena de valor compartido de mayor importancia en el mercado y al interior de la compañía.

7. BIBLIOGRAFÍA

Abadía, J., & Macarulla, F. (2016). Análisis de la información sobre responsabilidad social en las empresas industriales. R*evista española de financiación y contabilidad,* 361-402.

Acosta, L., Mayorga, D., & García, O. (2018). Relación entre rentabilidad y adhesión al Pacto Global: un análisis de empresas colombianas. *Apuntes Contables*, (22), 156-166.

Aguilera, A., & Becerra. (2014). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, (32), 1-26.

Amato, C., Buraschi, M., & Peretti, M. (2016). Orientación de los empresarios de Córdoba-Argentina hacia la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial: identificación de variables asociadas a cada constructo. *Contaduría y administración, 61*(1), 84-105.

Amezaga, T., Medina, M., Ramírez, M., & Pineda, D. (2016). Validación de un instrumento para medir la responsabilidad social empresarial en consumidores de México. *AD-minister,* (29), 79-100.

Arbós, L., & Babón, J. (2017). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Profit Editorial.

Armejo, H., Gómez, G., & González, R. (2018). Las prácticas de responsabilidad social corporativa como elemento de competitividad en la empresa Química PET. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 4*(1), 2236-2256.

Armstrong, G., Kotler, P., & Castellanos, M. (2016). Introducción al marketing. Pearson Educación.

Baena-Paz, G. (2017). Metodología de la Investigación. *Grupo Editorial Patria,* 1-264.

Barros, M., Retamozo, M., & González, D. (2015). Responsabilidad Social Empresarial en la ciudad de Barranquilla. *Semilla Dice*, 80-87.

Bermúdez, L., & Rodríguez, L. (2016). Investigación en la gestión empresarial. Ecoe Ediciones.

Boechat, A., & Barreto, A. (2018). Uma reflexão conceptual sobre a Responsabilidade Social *Corporativa e a sua relação com a Comunicação Estratégica. Media & Jornalismo, 18*(33), 25-41.

Brower, J., & Mahajan, V. (2013). Impulsado a ser bueno: una perspectiva de la teoría de las partes interesadas sobre los impulsores del desempeño social corporativo. *Diario de ética empresarial , 117*(2), 313-331.

Brower, J; Kashmiri, S; Mahajan, V. (2017). Signaling virtue: Does firm corporate social performance trajectory moderate the social performance–financial performance relationship? *Journal of Business Research, 81*, 86-95.

Cáceres, N. (2017). La creación de valor compartido: estrategia de sostenibilidad y desarrollo empresarial. *Cultura Latinoamericana*, *22*(2), 207-230.

Calero, J., & Martinez, M. (2017). Contabilidad, responsabilidad social corporativa y sostenibilidad. *Revista Publicando, 3*(9), 579-588.

Chamorro, Perea, & Balsells. (2016). La elaboración de memorias GRI sobre responsabilidad social por entidades de gestión pública y mixta de abastecimiento y saneamiento de aguas españolas. *CIRIEC-Espana*, (87), 1-69.

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). Planeación estratégica. México: McGraw-Hill Interamericana.

Collard, P., Layton, M., & Álvarez, M. (2018). Filantropía corporativa a la mexicana. *Foreign affairs: Latinoamérica, 8*(2), 183-194.

Comisión Europea. (2002). Libro verde de la Comisión Europea. Barcelona: Estudio Barcelona.

Costa, J. (2018). Creación de la Imagen Corporativa. El paradigma del siglo XXI. *Razón y palabra, 22*(1), 356-373.

Crane, A., Matten, D., & Spence, L. (2019). Corporate social responsibility: Readings and cases in a global context. N.Y: Routledge.

Cubero, J., Carvalho, J. C., & Luengo, R. (2018). Actualidad en investigación mediante análisis cualitativo y mixto. México: Unex.

Del Carmen, M. (2018). Metodología de investigación. España: Comillas editores.

Delfín-Pozos, F., & Acosta-Márquez, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & gestión*, (40), 184-205.

Díaz. (2018). Ética, Negociación y Valor Compartido. *International Journal of Good Conscience, 7*(1), 1-5.

Díaz-Cáceres, N., & Castaño, C. (2013). El valor compartido como nueva estrategia de desarrollo empresarial. Revista Cámara de Comercio de Bogotá.

Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión: seguridad, calidad y ambiente. *Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias,* (18), 115-130.

Duran, S., Fuenmayor, A., & Hern, R. (2016). Emprendimiento como proceso de responsabilidad social en instituciones de educación superior en Colombia y Venezuela. *Desarrollo gerencial, 8*(2), 58-75.

Espigares, J., & Torres, E. (2016). Responsabilidad social corporativa en el ámbito del sector público. *Economía del sector público*, 2-26.

Estévez, J., Castro-Martínez, J., & Rodríguez-Granobles, H. (2015). La educación virtual en Colombia: exposición de modelos de deserción. *Apertura, 7*(1), 1-10.

Feldman, P., & Reficco, E. (2015). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra y disposición a pagar de consumidores bogotanos. *Estudios Gerenciales, 31*(137), 373-382.

Forero, Y. (2016). Creación de valor compartido. *Ploutos, 2*(2), 28-32.

Fredendall, L., & Hill, E. (2016). Basics of supply chain management. N.Y: CRC Press.

Frynas, J., & Yamahaki, C. (2016). Corporate social responsibility: Review and roadmap of theoretical perspectives. *Business Ethics: A European Review, 25*(3), 258-285.

Gálvez, R. (2018). La Responsabilidad Social Corporativa. Estudio del Caso Ibernex. Corporate Social Responsibility. *Research of Ibernex's Case*, 1-104.

Gálvez, R. (2018). Corporate Social Responsibility. Research of Ibernex's Case. México: Unizar.

Giraldo, L., & Álvarez, B. (2017). Diagnóstico del estado de implementación de un sistema integrado de gestión en las unidades productivas asociadas a los Cedezo de la ciudad de Medellín. *Revista Ingeniería Industrial, 3*(3) , 31-41.

Guzmán, A., García, A., & Mendoza, J. (2017). Valorando la RSE por los stakeholders-internos: caso sector de la construcción en Bucaramanga. *I+ D Revista de Investigaciones, 9*(1), 107-115.

Granda, G. (2012). La estrategia europea de RSE 2011-2014: Análisis del punto de partida para un plan de acción de RSE en España. aDResearch ESIC: International Journal of Communication Research. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación, 6*(6), 52-65.

Guerrero, J., Rueda, R., & Ruiz, W. (2014). Estatus jurídico de la responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia. *Díkaion: revista de actualidad jurídica, 22*(2), 303-332.

Guzmán, A., García, A., & Mendoza, J. (2018). Responsabilidad Social Empresarial: una perspectiva para el reconocimiento de marca. Repositorio UTS.

Harjoto, M., Laksmana, I., & Lee, R. (2015). Board diversity and corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics, 132*(4), 641-660.

Henao Ramírez, J. (2013). La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de gestión en la organización Pranha SA. Manizales: Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia.

Hernández, G., & Cortez, D. (2015). Responsabilidad social como estrategia activadora del compromiso organizacional de los trabajadores. *Revista Negotium,* (30), 123-141.

Hopkins, M. (2016). The planetary bargain: corporate social responsibility comes of age. Atlanta, Georgia: Springer.

Huaspa, A., & Roberto, J. (2017). Influencia de la responsabilidad social corporativa en la prevencion de conflicto social minero caso: Las Bambas. *UNSA*, 132-145.

Ibarra-Padilla, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de derecho,* (41), 51-82.

Jiménez, H., & Euclides, L. (2018). La Gestión de la Empresa Pública Ecuador Estratégico en la Provincia de Napo: Responsabilidad Social o Filantropía. Napo: Repositorio IAEN.

Jiménez, M., Celis, L., & Torres, A. (2018). El Balance Social como testigo de la RSE. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 5*(1), 60-63.

Kang, C., Germann, F., & Grewal, R. (2016). Washing away your sins? Corporate social responsibility, corporate social irresponsibility, and firm performance. *Journal of Marketing, 8*0(2), 59-79.

Kliksberg, B. (2016). Hacia la inclusión digital: Enseñanzas de Conectar Igualdad. Ediciones Granica.

Kolk, A. (2016). The social responsibility of international business: From ethics and the environment to CSR and sustainable development. *Journal of World Business, 51*(1), 23-34.

Ledesma, A., Cavallo, M., & Díaz, L. (2017). Responsabilidad social de las organizaciones en las currículas de grado de carreras en ciencias económicas. UNR.

Leipziger, D. (2017). The corporate responsibility code book. N.Y: Routledge, 1-355.

León, A. P. (2018). Responsabilidad Social Empresarial (RSE). *Letras con Ciencia Tecnológica*, 26-35.

Liang, H., & Renneboog, L. (2017). On the foundations of corporate social responsibility. *The Journal of Finance, 72*(2), 853-910.

Madueño, J., Jorge, M., Sancho, M., & Martínez-Martínez, D. (2016). Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de Contabilidad, 19*(1), 31-44.

Manjarrés-Moreno, M. (2018). Modelos de Gestión y la Cultura Corporativa de las Organizaciones Chilenas. Bogotá: Repositorio Utadeo.

Martín, L., López, J., & Sáez, P. (2015). La dirección estratégica de la empresa: teoría y aplicaciones. México: Aranzadi.

Martínez, J. (2017). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento. *Innovaciones de negocios*, (22), 235-268.

Martínez-Ferrero, J., Vaquero-Cacho, L., Cuadrado-Ballesteros, B., & García-Sánchez, I. (2015). El gobierno corporativo y la responsabilidad social corporativa en el sector bancario: el

papel del consejo de administración. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 21*(3), 129-138.

Melamed-Varela, E., Blanco-Ariza, A., & Rodríguez-Calderón, G. (2018). Creación de valor compartido: estado y contribuciones a la sostenibilidad corporativa. *Revista Escuela de Administración de Negocios,* (85), 37-56.

Milian-Dueñas, L. (2015). Responsabilidad social corporativa: origen y evolución del concepto de RSC en el entorno empresarial europeo y español. Comillas.

Mora, M., & Martínez, F. (2018). Desarrollo local sostenible, responsabilidad social corporativa y emprendimiento social. *Equidad & Desarrollo,* (31), 27-46.

Morales, H., González, J., & De La Parra, J. (2018). La Creación de Valor Compartido y la Innovación Social como detonantes del desarrollo económico ante la competitividad global. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 7*(1), 234-255.

Morales, H; González, J; Armenta, J. (2018). Conferencia de Búsqueda como soporte metodológico para generar proyectos de Creación de Valor Compartido para la competitividad. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 10*(1), 1-10.

Morales, Urosa, & Blanco. (2013). Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una gula práctica. Madrid: La Muralla.

Moura-Leite, R., Padgett, R., & Galán, J. (2014). Stakeholder management and nonparticipation in controversial business. *Business & Society*, *53*(1), 45-70.

Nieto, B. (2017). El papel del medio prensa en la comunicación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). *Sphera Publica, 1*(17), 148-168.

Organización de la Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos humanos. Bruselas: ONU.

Orozco, Y., Acevedo, M., & Acevedo, J. (2014). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de administración, 2*9(50), 196-206.

Padilla, C., Arévalo, D., Bustamante, M., & Vidal, C. (2017). Responsabilidad Social Empresarial y desempeño financiero en la industria del plástico en ecuador. *Información tecnológica, 28*(4), 93-102.

Palacios, A., & García, J. (2016). Descifrando los niveles de integración de los sistemas integrados de gestión. *Signos: Investigación en sistemas de gestión, 8*(2), 15-37.

Papulova, Z., & Gazova, A. (2016). Role of strategic analysis in strategic decision-making. *Procedia Economics and Finance, 39*, 571-579.

Paris, J., & Viltard, L. (2017). Innovación y creación de valor compartido: Romper con la lógica de ciertos mercados y pensar en el largo plazo. *Palermo Business Review,* (15), 25-43.

Peña, D., Serra, A., & Ramón, J. (2017). Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad Social empresarial en el sector hotelero del caribe colombiano. *Revista Ibero Americana de Estratégia, 16*(2), 104-124.

Porter, M., & Kramer, M. (2019). Managing sustainable business: Creating shared value. Dordrecht: Springer, p. 323-346.

Prada, Camacho, & Marín. (2016). Políticas de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en la región soto norte Santander bajo los lineamientos GRI. Bucaramanga: Universidad Santo Tomas, 1-104.

Rafuls-Pineda, D., Aguirre-Fonseca, Y., & Nolasco-Chacón, D. (2016). La cultura política como instrumento de la emancipación social.: Una aproximación al contexto latinoamericano. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 4*(2), 51-61.

Ramirez, L. (2010). La Responsabilidad Social Empresarial-RSE-Con Enfoque Ambiental en las Medianas y Grandes Empresas del Municipio de Villavicencio. Villavicencio: Repositorio Universidad Militar, 1-198.

Ramírez, M. (2016). Modelo de gestión de RSE para empresas. Repositorio. Universidad Externado de Colombia, p. 1-44.

Raufflet, E., Portales, L., García de la Torre, C., Lozano, J., & Barrera, E. (2017). Responsabilidad, etica y sostenibilidad empresarial. México: Pearson Educación.

Rodríguez, C., & Celis, L. (2017). Un acercamiento a la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE), su importancia y requerimientos. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 2*(1), 1-21.

Rodríguez, M., & Antonio, J. (2016). Guía sobre estrategias de Responsabilidad Social Corporativa y Discapacidad (RSC-D) para las Administraciones y resto del Sector Público. Sed.

Rojo, I. (2018). Gestión sostenible de empresas y destinos turísticos: la nueva economía. *Revista de responsabilidad social de la empresa*, (28), 103-122.

Ruggie, J. (2001). Global-governance. net: The Global Compact as learning network. *Global Governance, 7*, 371-405.

Ruiz, A. (2018). Reacciones hacia la publicidad de responsabilidad social corporativa de entidades financieras. *Universia Business Review,* (60), 18-53.

Salazar, A., Hidalgo, J., & Manríquez, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano: Estudio de un caso. *Revista de contabilidad, 20*(1), 36-46.

Salazar, A; Hidalgo, J; Manríquez, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review, 20*(1), 36-46.

Schvarstein, L. (2015). Inteligencia social de las organizaciones. Editorial UNIMAR.

Silva, G., Dacorso, A., Costa, V., & Serio, L. (2016). Relationships and partnerships in small companies: strengthening the business through external agents. *BAR-Brazilian Administration Review, 13*(1), 1-18.

Terán-Rosero, G., Montenegro-Obando, B., Bastidas-Guerrón, J., R.-C. I., Villarreal-Salazar, F., & Fernández-Lorenzo, A. (2017). Análisis crítico de la responsabilidad social en entidades de salud . *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 36*(1), 15-61.

Virviescas, F., David, J., & Ospina Valencia, S. (2018). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de los Contact Center en la ciudad de Pereira y percepción de su relación con la Competitividad. Pereira: Repositorio UCP, 1-122.

Visauta, B. (2014). Técnicas de investigación social. PPU, 1-325.

Wang, H., Tong, L., Takeuchi, R., & George, G. (2016). Corporate social responsibility: An overview and new research directions. *Thematic issue on corporate social responsibility, 59*(2), 534-544.

Yucra-Mamani, Y. (2016). La responsabilidad social empresarial del sector de los medios de comunicación de la Ciudad de Puno. *Revista de Investigaciones Altoandinas, 18*(4), 497-506.

8. Apéndice

Apéndice A. Encuesta Sobre la Responsabilidad Social Empresarial

1. Sobre el tema de Gobierno Corporativo indique su percepción sobre la aplicabilidad en la empresa.

Cuenta con mecanismos para identificar y dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables
Se identifican, definen y se declaran expresamente los principios y valores que la rigen
Cuenta con mecanismos para promover los principios y valores entre su personal y demás relacionados
Cuenta con mecanismos para evaluar y controlar el respeto por los principios y valores de la organización
Se cuenta con mecanismos para asegurar que la toma de decisiones considere las expectativas válidas de los grupos de interés.
Las decisiones se registran y comunican en todos los niveles
La información de la empresa está fácilmente disponible, accesible y entendible para todos los grupos relacionados
Se rinden cuentas con respecto a sus acciones y decisiones de manera periódica a todas sus partes interesadas (sociedad, medio ambiente, economía)
Se cuenta con mecanismos para la prevención y resolución de conflictos
Se considera que los esfuerzos de la RSE deben ser socializados con los empleados, proveedores, accionistas y comunidad en general.

2. Sobre la Estrategia Organizacional indique su percepción sobre la aplicabilidad en la empresa.

Cuenta con una plataforma estratégica formal que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos
La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con el desarrollo sostenible
La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con los diferentes grupos de interés
La empresa cuenta con políticas para la identificación de grupos de interés
La empresa cuenta con políticas para evaluar e identificar sus impactos económicos, sociales y ambientales
Los objetivos estratégicos también incluyen metas sociales y ambientales
La empresa se ha vinculado a iniciativas o programas que promueven la responsabilidad social
Se identifican y comunican en todos los niveles el compromiso social y ambiental de cada uno de los procesos de la organización
Se han creado incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social y ambiental de la organización

Como empleado ha sido testigo de prácticas de responsabilidad social en la empresa

3. Sobre la Estructura y Operación de la empresa, indique su percepción sobre la aplicabilidad

Se cuenta con metas sociales y ambientales para los principales procesos y actividades críticas de la organización

Se han designado responsables para el cumplimiento de las metas sociales y ambientales

Se cuenta con un mecanismo de formación y entrenamiento para el adecuado desempeño social y ambiental de los principales procesos y actividades criticas

Se cuenta con metas sociales y ambientales para socios de negocio (proveedores, distribuidores, alianzas estratégicas, representantes de ventas, etc.)

Cuenta con mecanismos para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo con las directrices establecidas

Cuenta con mecanismos para recolectar, analizar y monitorear el desempeño de las actividades frente a los objetivos y metas planteadas

Cuenta con mecanismos para evaluar e identificar oportunidades de mejora frente a los grupos de interés

Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre los países donde opera, los productos y marcas que maneja, y los desempeños económicos y financieros de su operación

Se está vinculado con alguna iniciativa de realizar reportes de sostenibilidad y su comunicación.

Se considera que la empresa tiene programas eficientes y de impacto que demuestran su preocupación por el desarrollo social

4. Sobre el Desempeño Económico indique su percepción sobre la aplicabilidad en la empresa.

Existen mecanismos para asegurar compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pago y entrega justos.

Se garantizan contratos estables

Existen políticas de contratación de personal y se fomenta su preparación y desarrollo

Cumple con obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos

Se ejecutan acciones para conocer y difundir entre sus grupos de interés, los resultados financieros y económicos de su operación

Se ejecutan acciones para el manejo de las compras y contratación, considerando las expectativas de los contratistas, proveedores locales, empleados y comunidad.

Se ejecutan acciones para evaluar y difundir entre los diferentes grupos de interés los impactos económicos directos e indirectos de su operación

Se favorece la compra a proveedores locales y se fortalece su desarrollo económico.

Se considera que el nivel de responsabilidad social influye en el desempeño de la empresa en el mercado

Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre su desempeño económico, ambiental y social

5. Sobre el Desempeño Ambiental indique su percepción sobre la aplicabilidad en la empresa.

Se ejecutan acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la fabricación de productos / servicios con base en la legislación y acuerdos internacionales

Se ejecutan acciones para conocer y mitigar los impactos sobre la biodiversidad con base en la legislación y acuerdos internacionales.
Se ejecutan acciones para el manejo y la mitigación del impacto de los productos y servicios en el ciclo de vida con base en la legislación y acuerdos internacionales.
Cuenta con mecanismos que aseguran el cumplimiento de la legislación ambiental asumiendo responsabilidades por los impactos derivados de la operación.
Se llevan a cabo acciones para el manejo y la mitigación del impacto ambiental derivado del transporte de productos, bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización
Existen planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental de su operación y promover una producción más limpia.
Se ejecutan acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes relacionados. Se asegura una mejora continua en la operación.
Se complementan o se reemplazan recursos no renovables con fuentes alternativas y sostenibles de bajo impacto.
Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente.
Se considera que la Empresa se preocupa por su impacto en el medio ambiente

6. Sobre el Desempeño Social Laboral indique su percepción sobre la aplicabilidad en la empresa.

Se toman acciones para la selección y vinculación del personal acorde con las exigencias legales, evitando situaciones de discriminación
Existen iniciativas de generación de empleo y de inclusión laboral.
Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, pagos de horas extras, vacaciones, licencias de maternidad, etc.
Cuenta con mecanismos para informar y participar al personal sobre cualquier cambio que los pueda afectar.
Cuenta con mecanismos de protección y privacidad de los datos personales de los trabajadores.
Cuenta con mecanismos para evitar situaciones de hostigamiento en el lugar de trabajo a nivel físico, verbal, sexual, psicológico y /o amenazas
Cuenta con estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores
Cuenta con programas de promoción, formación y capacitación de los trabajadores
Cuenta con políticas de apoyo para los trabajadores despedidos como programas de ubicación, emprendimiento y formación laboral
Como empleado considera que se maneja un ambiente laboral y tiene sentido de pertenencia

7. Sobre el Desempeño Social respecto a los Derechos Humanos indique su percepción sobre la aplicabilidad en la empresa.

Cuenta con una política de respeto a los derechos humanos y mecanismos de evaluación y control.
Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.
Cuenta con mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en el respeto de los derechos humanos.

Cuenta con procedimientos de selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos

Cuenta con canales de comunicación eficientes que permite identificar, investigar y dar solución a riesgos o violaciones relacionadas con los derechos humanos.

Cuenta con mecanismos claros para la toma de medidas disciplinarias internas (proceso adecuado, audiencia justa y castigo).

Cuenta con mecanismos para evitar la discriminación en cualquiera de sus formas (género, raza, religión, etc.).

Cuenta con programas de formación en el respeto a los derechos humanos para el personal de seguridad.

Cuenta con procesos de evaluación que determinen si se están respetando los derechos humanos en sus decisiones, publicidad, y/o servicios y actuaciones en general.

Considera que la empresa desarrolla campañas de concientización para sus empleados con base en el respeto de los derechos humanos

8. Sobre el Desempeño Social respecto a la Comunidad indique su percepción sobre la aplicabilidad en la empresa.

Cuenta con acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas con las comunidades de área de influencia o comunidades con algún tipo de vinculación, evaluando el impacto de sus operaciones

Cuenta con acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales

La empresa tiene mecanismos para promover el acceso a educación, servicios sociales e infraestructura para las comunidades del área de influencia o con algún tipo de relación

La empresa desarrolla políticas de apoyo a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación, en actividades de promoción y prevención de salud y/o acceso a educación, transferencia y desarrollos tecnológicos

La empresa cuenta con mecanismos para respetar las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades del área de influencia o comunidades con cualquier tipo de relación

La empresa posee mecanismos para respetar y desarrollar fuentes alternativas de ingresos a las comunidades del área de influencia

La empresa identifica las necesidades, prioriza y asigna recursos para la realización de proyectos sociales en acuerdo con la comunidad

La empresa genera proyectos de inversión que promuevan las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades

La RSE es una herramienta de competitividad y consolidación de la Empresa

Los valores sociales de la empresa se encuentran actualizados y son modificados periódicamente para responder ante el contexto social.

9. Sobre el Desempeño Social Anticorrupción indique su percepción sobre la aplicabilidad en la empresa.

La empresa establece políticas para evitar el soborno y corrupción en cualquiera de sus formas

La empresa cuenta con programas de capacitación para los empleados en procedimientos anticorrupción, directrices de operación y sanciones

La empresa apoya la existencia de canales de comunicación adecuados, identifica y corrige riesgos y situaciones de corrupción

La empresa ejecuta acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación

La empresa cuenta con mecanismos para asegurar la transparencia en las contribuciones políticas y actividades de lobby; las cuales buscan promover decisiones favorables a los intereses del sector editorial.

La empresa proporciona mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en políticas anticorrupción

La empresa cuenta con mecanismos para la selección y contratación de contratistas, proveedores o distribuidores con base en políticas anticorrupción

La empresa desarrolla estrategias para evitar prácticas monopolísticas y desleales con la competencia (carteles, dumping, etc.)

La empresa cuenta con acciones para proteger y respetar los derechos de propiedad intelectual y/o física

La editorial Eureka libros atiende las necesidades de las partes interesadas y de la sociedad a través de estudios de transparencia y prácticas éticas

10. Sobre el Desempeño Social Productos y Servicios indique su percepción sobre la aplicabilidad en la empresa.

La empresa cuenta con procesos para evaluar los riesgos de los productos garantizando la seguridad en el diseño y componentes utilizados libre de materiales tóxicos y eficientes en el uso

Cuenta con acciones respecto al manejo y difusión de información completa precisa y comprensible respecto a los sellos etiquetas y comunicación de las principales características de los productos y/o servicios

La empresa asegura la veracidad transparencia de las actividades de mercadeo la publicidad y las comunicaciones en cuanto a: precios características cantidades términos condiciones y entregas

La empresa asegura la trasmisión de valores constructivos para la sociedad en las comunicaciones y las acciones de mercadeo promover campañas sociales y de inclusión evitando el uso de imágenes que promuevan la discriminación y estereotipos

La empresa asegura la promesa de venta la adecuada respuesta a las quejas y reclamos y el servicio postventa para los clientes usuarios y/o consumidores considerando sus expectativas

La empresa identifica mide la satisfacción de los clientes usuario y/o consumidores y corrige fallas

La empresa asegura que los contratos sean claros legibles y comprensibles incluyendo información pertinente y suficiente

La empresa garantiza el respeto a la privacidad de la información confidencial de los clientes usuarios y/o consumidores

Cuenta con mecanismos para incluir en el diseño materiales y suministros de los productos y/o servicios criterios que permitan el reciclaje la reutilización la reducción la recuperación o el rechazo

Los empleados accionistas clientes y proveedores participan activamente en la proyección social de la empresa

Apéndice B. Creación de variables

Gobierno Corporativo

Matriz de componente[a]	
	Componente
	1
1GOBCORP_MECLEYES	0,824
1GOBCORP_DECPRYVL	0,892
1GOBCORP_PRPRYVL	0,888
1GOBCORP_EVPRYVL	0,913
1GOBCORP_ASEXPGI	0,838
1GOBCORP_DESRECO	0,759
1GOBCORP_INFACC	0,650
1GOBCORP_RINDCUEN	0,835
1GOBCORP_MECPREV	0,888
1GOBCORP_ESFSOCIA	0,859
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Estructura y operación de la empresa

Matriz de componente[a]	
	Componente
	1
2ESTRORG_PLAINCL	0,759
2ESTRORG_INCDES	0,845
2ESTRORG_IMPEC	0,920
2ESTRORG_METSOC	0,851
2ESTRORG_PRGRSE	0,943
2ESTRORG_PRCRSE	0,870
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Estructura y Operación de la Empresa

Matriz de componente[a]	
	Componente
	1
3ESTROPE_METSOC	0,899
3ESTROPE_CUMPMET	0,881
3ESTROPE_MECFOR	0,856
3ESTROPE_MSOCNEG	0,890
3ESTROPE_ASDIRES	0,927
3ESTROPE_MECMON	0,864
3ESTROPE_INICSOS	0,771
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Desempeño Económico

Matriz de componente[a]	
	Componente
	1
4DESECO_ASCOMP	0,828
4DESECO_CONTEST	0,907
4DESECO_POLCONT	0,822
4DESECO_OBLTRIB	0,821
4DESECO_ACCON	0,877
4DESECO_EJEACC	0,911
4DESECO_ACCEV	0,911
4DESECO_FAVPRO	0,944
4DESECO_INFDES	0,855
4DESECO_INFPER	0,754
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Desempeño Ambiental

Matriz de componente[a]	
	Componente 1
5DESAMB_MEJRED	0,702
5DESAMB_MITIMP	0,875
5DESAMB_IMPROD	0,844
5DESAMB_ASGLESG	0,936
5DESAMB_IMPAMB	0,929
5DESAMB_PLINV	0,888
5DESAMB_PRVRIE	0,927
5DESAMB_REEMREC	0,930
5DESAMB_PREFUS	0,888
5DESAMB_PREOMA	0,911
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Desempeño Social Laboral

Matriz de componente[a]	
	Componente 1
6DESSOC_SELVINC	0,849
6DESSOC_GENEMP	0,829
6DESSOC_CONDTR	0,912
6DESSOC_PARTPER	0,899
6DESSOC_PROTDAT	0,883
6DESSOC_EVITSIT	0,913
6DESSOC_GARSAL	0,924
6DESSOC_PROFOR	0,788
6DESSOC_APYTRAB	0,744
6DESSOC_MANAMB	0,907
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Desempeño social respecto a los Derechos Humanos

Matriz de componente[a]	
	Componente
	1
7DESSOCDH_RESDH	0,829
7DESSOCDH_PRGFOR	0,810
7DESSOCDH_REALINV	0,884
7DESSOCDH_PRCSEL	0,826
7DESSOCDH_CANCOM	0,886
7DESSOCDH_MECCL	0,818
7DESSOCDH_EVIDISC	0,904
7DESSOCDH_FORDH	0,944
7DESSOCDH_PROCEV	0,878
7DESSOCDH_CAMCONC	0,929
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Desempeño Social respecto a la Comunidad.

Matriz de componente[a]	
	Componente
	1
8DESSOCCOM_GENREL	0,858
8DESSOCCOM_RELCOL	0,825
8DESSOCCOM_PROMACC	0,938
8DESSOCCOM_APYCOM	0,943
8DESSOCCOM_RESTRAD	0,955
8DESSOCCOM_DESFUEN	0,930
8DESSOCCOM_IDENNEC	0,857
8DESSOCCOM_GENPROY	0,893
8DESSOCCOM_HERRCMP	0,872

8DESSOCCOM_VLSOCAC	0,888
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Desempeño social Anticorrupción.

Matriz de componente[a]	
	Componente
	1
9DESSOCANTI_EVTSOB	0,899
9DESSOCANTI_PROGCAP	0,829
9DESSOCANTI_CANCOM	0,883
9DESSOCANTI_ASTRANS	0,952
9DESSOCANTI_TRACONT	0,940
9DESSOCANTI_PROPINV	0,879
9DESSOCANTI_SELCONT	0,967
9DESSOCANTI_EVPRAC	0,966
9DESSOCANTI_RESPDER	0,604
9DESSOCANTI_NECPAR	0,923
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Desempeño social productos y servicios.

Matriz de componente[a]	
	Componente
	1
10DESSOCPSER_EVR	0,933
10DESSOCPSER_RESDIF	0,970

10DESSOCPSER_ASGVER	0,956
10DESSOCPSER_TRNSVL	0,863
10DESSOCPSER_PROVTA	0,918
10DESSOCPSER_MIDSAT	0,888
10DESSOCPSER_CONTCL	0,919
10DESSOCPSER_RESPRIV	0,926
10DESSOCPSER_DISMAT	0,836
10DESSOCPSER_PARPROY	0,752
Método de extracción: análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos.	

Apéndice C. Análisis descriptivos

Estadísticos							
		Encuestado	EDAD	GENERO	NIVESTUD	TIEMPOEMPRE	ESTADOCIV
N	Válido	84	84	84	84	84	84
	Perdidos	96	96	96	96	96	96
Media		2,45	2,69	1,73	2,42	2,61	1,79
Mediana		2,00	3,00	2,00	2,50	3,00	2,00
Moda		2	3	2	3	1[a]	2
Desv. Desviación		0,751	0,957	0,449	0,972	1,290	0,641
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.							

Encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Accionistas	3	1,7	3,6	3,6
	2. Clientes	50	27,8	59,5	63,1
	3. Empleados	21	11,7	25,0	88,1
	4. Proveedores	10	5,6	11,9	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

EDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. 18 a 27 años	14	7,8	16,7	16,7
	2. 28 a 37 años	13	7,2	15,5	32,1
	3, 38 a 47 años	42	23,3	50,0	82,1
	4. > 48 años	15	8,3	17,9	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Mujer	23	12,8	27,4	27,4

	2. Hombre	61	33,9	72,6	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

NIVESTUD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Secundaria	18	10,0	21,4	21,4
	2. Tecnico]/Tecnólogo	24	13,3	28,6	50,0
	3. Universitario	31	17,2	36,9	86,9
	4. Especialista/Magister	11	6,1	13,1	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

TIEMPOEMPRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Inferior a un año	23	12,8	27,4	27,4
	2. 1 año	16	8,9	19,0	46,4
	3. 2 años	23	12,8	27,4	73,8
	4. años	15	8,3	17,9	91,7
	5. > 5 años	7	3,9	8,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

ESTADOCIV

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Soltero (a)	28	15,6	33,3	33,3
	2. Casado (a)/Unión Libre	46	25,6	54,8	88,1
	3. Separado (a)/Divorciado	10	5,6	11,9	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_MECLEYES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	12	6,7	14,3	27,4
	3. Indeciso	32	17,8	38,1	65,5
	4. De acuerdo	20	11,1	23,8	89,3
	5. Totalmente de acuerdo	9	5,0	10,7	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_DECPRYVL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	12	6,7	14,3	26,2
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	45,2
	4. De acuerdo	38	21,1	45,2	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_PRPRYVL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	10	5,6	11,9	20,2
	3. Indeciso	33	18,3	39,3	59,5
	4. De acuerdo	26	14,4	31,0	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_EVPRYVL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	9	5,0	10,7	22,6

	3. Indeciso	23	12,8	27,4	50,0
	4. De acuerdo	38	21,1	45,2	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_ASEXPGI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	12	6,7	14,3	27,4
	3. Indeciso	20	11,1	23,8	51,2
	4. De acuerdo	33	18,3	39,3	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_DESRECO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	17	9,4	20,2	20,2
	2. En desacuerdo	9	5,0	10,7	31,0
	3. Indeciso	21	11,7	25,0	56,0
	4. De acuerdo	25	13,9	29,8	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_INFACC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	15	8,3	17,9	17,9
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	26,2
	3. Indeciso	26	14,4	31,0	57,1
	4. De acuerdo	24	13,3	28,6	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0

	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_RINDCUEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	14	7,8	16,7	16,7
	2. En desacuerdo	13	7,2	15,5	32,1
	3. Indeciso	29	16,1	34,5	66,7
	4. De acuerdo	20	11,1	23,8	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_MECPREV

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	21,4
	3. Indeciso	41	22,8	48,8	70,2
	4. De acuerdo	17	9,4	20,2	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

1GOBCORP_ESFSOCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	14	7,8	16,7	16,7
	2. En desacuerdo	5	2,8	6,0	22,6
	3. Indeciso	37	20,6	44,0	66,7
	4. De acuerdo	16	8,9	19,0	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_PLAINCL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	15	8,3	17,9	17,9
	2. En desacuerdo	17	9,4	20,2	38,1
	3. Indeciso	25	13,9	29,8	67,9
	4. De acuerdo	23	12,8	27,4	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_INCDES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	14	7,8	16,7	16,7
	2. En desacuerdo	22	12,2	26,2	42,9
	3. Indeciso	23	12,8	27,4	70,2
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_DIFGRIN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	16	8,9	19,0	32,1
	3. Indeciso	33	18,3	39,3	71,4
	4. De acuerdo	20	11,1	23,8	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_IDEGRIN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	16	8,9	19,0	26,2
	3. Indeciso	24	13,3	28,6	54,8
	4. De acuerdo	30	16,7	35,7	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_IMPEC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	21	11,7	25,0	28,6
	3. Indeciso	40	22,2	47,6	76,2
	4. De acuerdo	16	8,9	19,0	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_METSOC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	13	7,2	15,5	27,4
	3. Indeciso	36	20,0	42,9	70,2
	4. De acuerdo	17	9,4	20,2	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_PRGRSE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	21	11,7	25,0	33,3

	3. Indeciso	27	15,0	32,1	65,5
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_NIVCSOC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	25	13,9	29,8	41,7
	3. Indeciso	24	13,3	28,6	70,2
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_INCECNO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	36	20,0	42,9	46,4
	3. Indeciso	20	11,1	23,8	70,2
	4. De acuerdo	17	9,4	20,2	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

2ESTRORG_PRCRSE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	17	9,4	20,2	20,2
	2. En desacuerdo	22	12,2	26,2	46,4
	3. Indeciso	8	4,4	9,5	56,0
	4. De acuerdo	25	13,9	29,8	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0

	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_METSOC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	13	7,2	15,5	27,4
	3. Indeciso	40	22,2	47,6	75,0
	4. De acuerdo	17	9,4	20,2	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_CUMPMET

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	16	8,9	19,0	32,1
	3. Indeciso	32	17,8	38,1	70,2
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_MECFOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	14	7,8	16,7	16,7
	2. En desacuerdo	21	11,7	25,0	41,7
	3. Indeciso	33	18,3	39,3	81,0
	4. De acuerdo	12	6,7	14,3	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_MSOCNEG					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	25	13,9	29,8	38,1
	3. Indeciso	31	17,2	36,9	75,0
	4. De acuerdo	12	6,7	14,3	89,3
	5. Totalmente de acuerdo	9	5,0	10,7	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_ASDIRES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	8	4,4	9,5	16,7
	3. Indeciso	32	17,8	38,1	54,8
	4. De acuerdo	25	13,9	29,8	84,5
	5. Totalmente de acuerdo	13	7,2	15,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_MECMON					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	14	7,8	16,7	20,2
	3. Indeciso	25	13,9	29,8	50,0
	4. De acuerdo	29	16,1	34,5	84,5
	5. Totalmente de acuerdo	13	7,2	15,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_MECEV					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	20,2
	3. Indeciso	20	11,1	23,8	44,0
	4. De acuerdo	43	23,9	51,2	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_INFPER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	19	10,6	22,6	31,0
	3. Indeciso	38	21,1	45,2	76,2
	4. De acuerdo	12	6,7	14,3	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_INICSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	17	9,4	20,2	27,4
	3. Indeciso	31	17,2	36,9	64,3
	4. De acuerdo	26	14,4	31,0	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

3ESTROPE_PRGEFI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	14	7,8	16,7	20,2

	3. Indeciso	33	18,3	39,3	59,5
	4. De acuerdo	26	14,4	31,0	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_ASCOMP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	8	4,4	9,5	16,7
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	35,7
	4. De acuerdo	29	16,1	34,5	70,2
	5. Totalmente de acuerdo	25	13,9	29,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_CONTEST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	12	6,7	14,3	26,2
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	51,2
	5. Totalmente de acuerdo	41	22,8	48,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_POLCONT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	11	6,1	13,1	16,7
	3. Indeciso	25	13,9	29,8	46,4
	4. De acuerdo	15	8,3	17,9	64,3
	5. Totalmente de acuerdo	30	16,7	35,7	100,0

	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_OBLTRIB

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	8	4,4	9,5	21,4
	4. De acuerdo	12	6,7	14,3	35,7
	5. Totalmente de acuerdo	54	30,0	64,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_ACCON

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	16,7
	3. Indeciso	25	13,9	29,8	46,4
	4. De acuerdo	30	16,7	35,7	82,1
	5. Totalmente de acuerdo	15	8,3	17,9	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_EJEACC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	23	12,8	27,4	39,3
	4. De acuerdo	38	21,1	45,2	84,5
	5. Totalmente de acuerdo	13	7,2	15,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_ACCEV					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	34	18,9	40,5	52,4
	4. De acuerdo	32	17,8	38,1	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_FAVPRO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	31,0
	4. De acuerdo	50	27,8	59,5	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_INFDES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	14	7,8	16,7	20,2
	3. Indeciso	29	16,1	34,5	54,8
	4. De acuerdo	22	12,2	26,2	81,0
	5. Totalmente de acuerdo	16	8,9	19,0	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

4DESECO_INFPER					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	17	9,4	20,2	32,1
	3. Indeciso	29	16,1	34,5	66,7
	4. De acuerdo	16	8,9	19,0	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_MEJRED

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	19	10,6	22,6	35,7
	3. Indeciso	21	11,7	25,0	60,7
	4. De acuerdo	29	16,1	34,5	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_MITIMP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	13	7,2	15,5	27,4
	3. Indeciso	45	25,0	53,6	81,0
	4. De acuerdo	12	6,7	14,3	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_IMPROD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	16	8,9	19,0	32,1

	3. Indeciso	37	20,6	44,0	76,2
	4. De acuerdo	20	11,1	23,8	100,0
	5. Totalmente de acuerdo	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_ASGLESG

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	20	11,1	23,8	35,7
	3. Indeciso	29	16,1	34,5	70,2
	4. De acuerdo	17	9,4	20,2	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_IMPAMB

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	19	10,6	22,6	35,7
	3. Indeciso	24	13,3	28,6	64,3
	4. De acuerdo	18	10,0	21,4	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_PLINV

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	19	10,6	22,6	29,8
	3. Indeciso	20	11,1	23,8	53,6
	4. De acuerdo	27	15,0	32,1	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	

Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_PRVRIE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	27	15,0	32,1	35,7
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	54,8
	4. De acuerdo	30	16,7	35,7	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_REEMREC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	23	12,8	27,4	34,5
	3. Indeciso	26	14,4	31,0	65,5
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_PREFUS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	23	12,8	27,4	40,5
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	59,5
	4. De acuerdo	26	14,4	31,0	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

5DESAMB_PREOMA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	18	10,0	21,4	21,4
	2. En desacuerdo	20	11,1	23,8	45,2
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	64,3
	4. De acuerdo	22	12,2	26,2	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_SELVINC					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	8	4,4	9,5	16,7
	3. Indeciso	12	6,7	14,3	31,0
	4. De acuerdo	20	11,1	23,8	54,8
	5. Totalmente de acuerdo	38	21,1	45,2	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_GENEMP					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	2	1,1	2,4	2,4
	2. En desacuerdo	8	4,4	9,5	11,9
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	31,0
	4. De acuerdo	38	21,1	45,2	76,2
	5. Totalmente de acuerdo	20	11,1	23,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_CONDTR					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	12	6,7	14,3	26,2
	3. Indeciso	8	4,4	9,5	35,7
	4. De acuerdo	24	13,3	28,6	64,3
	5. Totalmente de acuerdo	30	16,7	35,7	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_PARTPER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	11	6,1	13,1	16,7
	3. Indeciso	15	8,3	17,9	34,5
	4. De acuerdo	43	23,9	51,2	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_PROTDAT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	24	13,3	28,6	40,5
	4. De acuerdo	26	14,4	31,0	71,4
	5. Totalmente de acuerdo	24	13,3	28,6	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_EVITSIT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	16,7

	3. Indeciso	32	17,8	38,1	54,8
	4. De acuerdo	26	14,4	31,0	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_GARSAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	18	10,0	21,4	21,4
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	26,2
	3. Indeciso	12	6,7	14,3	40,5
	4. De acuerdo	38	21,1	45,2	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_PROFOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	15	8,3	17,9	17,9
	2. En desacuerdo	14	7,8	16,7	34,5
	3. Indeciso	26	14,4	31,0	65,5
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_APYTRAB

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	31	17,2	36,9	36,9
	2. En desacuerdo	16	8,9	19,0	56,0
	3. Indeciso	21	11,7	25,0	81,0
	4. De acuerdo	8	4,4	9,5	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0

	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

6DESSOC_MANAMB

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	11	6,1	13,1	21,4
	3. Indeciso	12	6,7	14,3	35,7
	4. De acuerdo	33	18,3	39,3	75,0
	5. Totalmente de acuerdo	21	11,7	25,0	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_RESDH

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	29	16,1	34,5	46,4
	4. De acuerdo	29	16,1	34,5	81,0
	5. Totalmente de acuerdo	16	8,9	19,0	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_PRGFOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	15	8,3	17,9	31,0
	3. Indeciso	42	23,3	50,0	81,0
	4. De acuerdo	8	4,4	9,5	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_REALINV					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	8	4,4	9,5	21,4
	3. Indeciso	42	23,3	50,0	71,4
	4. De acuerdo	12	6,7	14,3	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_PRCSEL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	45	25,0	53,6	65,5
	4. De acuerdo	16	8,9	19,0	84,5
	5. Totalmente de acuerdo	13	7,2	15,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_CANCOM					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	9	5,0	10,7	22,6
	3. Indeciso	39	21,7	46,4	69,0
	4. De acuerdo	22	12,2	26,2	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_MECCL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	16,7
	3. Indeciso	44	24,4	52,4	69,0
	4. De acuerdo	22	12,2	26,2	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_EVIDISC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	16,7
	3. Indeciso	32	17,8	38,1	54,8
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	79,8
	5. Totalmente de acuerdo	17	9,4	20,2	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_FORDH

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	11	6,1	13,1	25,0
	3. Indeciso	43	23,9	51,2	76,2
	4. De acuerdo	16	8,9	19,0	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_PROCEV

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	14	7,8	16,7	25,0

	3. Indeciso	43	23,9	51,2	76,2
	4. De acuerdo	12	6,7	14,3	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

7DESSOCDH_CAMCONC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	16	8,9	19,0	31,0
	3. Indeciso	42	23,3	50,0	81,0
	4. De acuerdo	4	2,2	4,8	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_GENREL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	35	19,4	41,7	53,6
	4. De acuerdo	35	19,4	41,7	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_RELCOL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	34	18,9	40,5	52,4
	4. De acuerdo	32	17,8	38,1	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0

	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_PROMACC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	9	5,0	10,7	22,6
	3. Indeciso	23	12,8	27,4	50,0
	4. De acuerdo	34	18,9	40,5	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_APYCOM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	15	8,3	17,9	26,2
	3. Indeciso	24	13,3	28,6	54,8
	4. De acuerdo	30	16,7	35,7	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_RESTRAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	20,2
	3. Indeciso	25	13,9	29,8	50,0
	4. De acuerdo	30	16,7	35,7	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_DESFUEN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	20,2
	3. Indeciso	46	25,6	54,8	75,0
	4. De acuerdo	17	9,4	20,2	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_IDENNEC					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	10	5,6	11,9	20,2
	3. Indeciso	38	21,1	45,2	65,5
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_GENPROY					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	16	8,9	19,0	31,0
	3. Indeciso	30	16,7	35,7	66,7
	4. De acuerdo	24	13,3	28,6	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_HERRCMP					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1. Totalmente en desacuerdo	7	3,9	8,3	8,3
	2. En desacuerdo	18	10,0	21,4	29,8
	3. Indeciso	34	18,9	40,5	70,2
	4. De acuerdo	12	6,7	14,3	84,5
	5. Totalmente de acuerdo	13	7,2	15,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

8DESSOCCOM_VLSOCAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	14	7,8	16,7	16,7
	2. En desacuerdo	11	6,1	13,1	29,8
	3. Indeciso	20	11,1	23,8	53,6
	4. De acuerdo	31	17,2	36,9	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_EVTSOB

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	30	16,7	35,7	47,6
	4. De acuerdo	27	15,0	32,1	79,8
	5. Totalmente de acuerdo	17	9,4	20,2	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_PROGCAP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	11	6,1	13,1	13,1
	2. En desacuerdo	11	6,1	13,1	26,2

	3. Indeciso	35	19,4	41,7	67,9
	4. De acuerdo	19	10,6	22,6	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_CANCOM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	8	4,4	9,5	21,4
	3. Indeciso	12	6,7	14,3	35,7
	4. De acuerdo	42	23,3	50,0	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_ASTRANS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	29	16,1	34,5	46,4
	4. De acuerdo	32	17,8	38,1	84,5
	5. Totalmente de acuerdo	13	7,2	15,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_TRACONT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	38	21,1	45,2	57,1
	4. De acuerdo	28	15,6	33,3	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0

	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_PROPINV

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	42	23,3	50,0	61,9
	4. De acuerdo	24	13,3	28,6	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_SELCONT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	37	20,6	44,0	56,0
	4. De acuerdo	25	13,9	29,8	85,7
	5. Totalmente de acuerdo	12	6,7	14,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_EVPRAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	29	16,1	34,5	46,4
	4. De acuerdo	37	20,6	44,0	90,5
	5. Totalmente de acuerdo	8	4,4	9,5	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_RESPDER					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	29	16,1	34,5	46,4
	4. De acuerdo	20	11,1	23,8	70,2
	5. Totalmente de acuerdo	25	13,9	29,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

9DESSOCANTI_NECPAR					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	24	13,3	28,6	40,5
	4. De acuerdo	46	25,6	54,8	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_EVR					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	31,0
	4. De acuerdo	37	20,6	44,0	75,0
	5. Totalmente de acuerdo	21	11,7	25,0	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_RESDIF					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	8	4,4	9,5	21,4
	4. De acuerdo	44	24,4	52,4	73,8
	5. Totalmente de acuerdo	22	12,2	26,2	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_ASGVER

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	8	4,4	9,5	21,4
	4. De acuerdo	33	18,3	39,3	60,7
	5. Totalmente de acuerdo	33	18,3	39,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_TRNSVL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	31,0
	4. De acuerdo	25	13,9	29,8	60,7
	5. Totalmente de acuerdo	33	18,3	39,3	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_PROVTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	11	6,1	13,1	16,7

	3. Indeciso	4	2,2	4,8	21,4
	4. De acuerdo	25	13,9	29,8	51,2
	5. Totalmente de acuerdo	41	22,8	48,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_MIDSAT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	10	5,6	11,9	11,9
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	16,7
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	35,7
	4. De acuerdo	37	20,6	44,0	79,8
	5. Totalmente de acuerdo	17	9,4	20,2	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_CONTCL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	12	6,7	14,3	26,2
	4. De acuerdo	36	20,0	42,9	69,0
	5. Totalmente de acuerdo	26	14,4	31,0	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_RESPRIV

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	6	3,3	7,1	7,1
	2. En desacuerdo	4	2,2	4,8	11,9
	3. Indeciso	16	8,9	19,0	31,0
	4. De acuerdo	28	15,6	33,3	64,3
	5. Totalmente de acuerdo	30	16,7	35,7	100,0

	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_DISMAT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	7	3,9	8,3	11,9
	3. Indeciso	33	18,3	39,3	51,2
	4. De acuerdo	30	16,7	35,7	86,9
	5. Totalmente de acuerdo	11	6,1	13,1	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

10DESSOCPSER_PARPROY

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Totalmente en desacuerdo	3	1,7	3,6	3,6
	2. En desacuerdo	11	6,1	13,1	16,7
	3. Indeciso	45	25,0	53,6	70,2
	4. De acuerdo	21	11,7	25,0	95,2
	5. Totalmente de acuerdo	4	2,2	4,8	100,0
	Total	84	46,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	53,3		
Total		180	100,0		

Apéndice C. Análisis de normalidad

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Encuestado	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
EDAD	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
GENERO	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
NIVESTUD	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
TIEMPOEMPRE	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
ESTADOCIV	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_MECLEYES	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_DECPRYVL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_PRPRYVL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_EVPRYVL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_ASEXPGI	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_DESRECO	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_INFACC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_RINDCUEN	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_MECPREV	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
1GOBCORP_ESFSOCIA	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_PLAINCL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_INCDES	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_DIFGRIN	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_IDEGRIN	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_IMPEC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_METSOC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_PRGRSE	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_NIVCSOC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_INCECNO	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
2ESTRORG_PRCRSE	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
3ESTROPE_METSOC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
3ESTROPE_CUMPMET	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
3ESTROPE_MECFOR	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
3ESTROPE_MSOCNEG	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
3ESTROPE_ASDIRES	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%

3ESTROPE_MECMON	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
3ESTROPE_MECEV	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
3ESTROPE_INFPER	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
3ESTROPE_INICSOS	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
3ESTROPE_PRGEFI	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_ASCOMP	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_CONTEST	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_POLCONT	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_OBLTRIB	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_ACCON	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_EJEACC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_ACCEV	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_FAVPRO	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_INFDES	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
4DESECO_INFPER	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_MEJRED	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_MITIMP	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_IMPROD	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_ASGLESG	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_IMPAMB	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_PLINV	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_PRVRIE	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_REEMREC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_PREFUS	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
5DESAMB_PREOMA	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_SELVINC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_GENEMP	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_CONDTR	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_PARTPER	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_PROTDAT	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_EVITSIT	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_GARSAL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_PROFOR	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_APYTRAB	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
6DESSOC_MANAMB	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
7DESSOCDH_RESDH	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%

7DESSOCDH_PRGFOR	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
7DESSOCDH_REALINV	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
7DESSOCDH_PRCSEL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
7DESSOCDH_CANCOM	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
7DESSOCDH_MECCL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
7DESSOCDH_EVIDISC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
7DESSOCDH_FORDH	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
7DESSOCDH_PROCEV	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
7DESSOCDH_CAMCONC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_GENREL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_RELCOL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_PROMACC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_APYCOM	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_RESTRAD	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_DESFUEN	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_IDENNEC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_GENPROY	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_HERRCMP	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
8DESSOCCOM_VLSOCAC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
9DESSOCANTI_EVTSOB	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
9DESSOCANTI_PROGCAP	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
9DESSOCANTI_CANCOM	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
9DESSOCANTI_ASTRANS	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
9DESSOCANTI_TRACONT	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
9DESSOCANTI_PROPINV	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%

9DESSOCANTI_SELCONT	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
9DESSOCANTI_EVPRAC	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
9DESSOCANTI_RESPDER	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
9DESSOCANTI_NECPAR	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_EVR	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_RESDIF	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_ASGVER	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_TRNSVL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_PROVTA	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_MIDSAT	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_CONTCL	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_RESPRIV	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_DISMAT	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%
10DESSOCPSER_PARPROY	84	46,7%	96	53,3%	180	100,0%

Descriptivos

			Estadístico	Desv. Error
Encuestado	Media		2,45	0,082
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,29	
		Límite superior	2,62	
	Media recortada al 5%		2,43	
	Mediana		2,00	
	Varianza		0,564	
	Desv. Desviación		0,751	
	Mínimo		1	
	Máximo		4	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	

	Asimetría		0,778	0,263
	Curtosis		-0,070	0,520
EDAD	Media		2,69	0,104
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,48	
		Límite superior	2,90	
	Media recortada al 5%		2,71	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,915	
	Desv. Desviación		0,957	
	Mínimo		1	
	Máximo		4	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,521	0,263
	Curtosis		-0,609	0,520
GENERO	Media		1,73	0,049
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,63	
		Límite superior	1,82	
	Media recortada al 5%		1,75	
	Mediana		2,00	
	Varianza		0,201	
	Desv. Desviación		0,449	
	Mínimo		1	
	Máximo		2	
	Rango		1	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-1,033	0,263
	Curtosis		-0,956	0,520
NIVESTUD	Media		2,42	0,106
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,21	
		Límite superior	2,63	
	Media recortada al 5%		2,41	
	Mediana		2,50	
	Varianza		0,945	
	Desv. Desviación		0,972	
	Mínimo		1	

	Máximo		4	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,042	0,263
	Curtosis		-0,994	0,520
TIEMPOEMPRE	Media		2,61	0,141
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,33	
		Límite superior	2,89	
	Media recortada al 5%		2,56	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,663	
	Desv. Desviación		1,290	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		3	
	Asimetría		0,223	0,263
	Curtosis		-1,041	0,520
ESTADOCIV	Media		1,79	0,070
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,65	
		Límite superior	1,92	
	Media recortada al 5%		1,76	
	Mediana		2,00	
	Varianza		0,411	
	Desv. Desviación		0,641	
	Mínimo		1	
	Máximo		3	
	Rango		2	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		0,223	0,263
	Curtosis		-0,623	0,520
1GOBCORP_MECLEYES	Media		3,05	0,127
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,80	
		Límite superior	3,30	
	Media recortada al 5%		3,05	
	Mediana		3,00	

	Varianza		1,347	
	Desv. Desviación		1,161	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,189	0,263
	Curtosis		-0,578	0,520
1GOBCORP_DECPRYVL	Media		3,26	0,129
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,01	
		Límite superior	3,52	
	Media recortada al 5%		3,29	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,400	
	Desv. Desviación		1,183	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,617	0,263
	Curtosis		-0,625	0,520
1GOBCORP_PRPRYVL	Media		3,21	0,115
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,99	
		Límite superior	3,44	
	Media recortada al 5%		3,24	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,110	
	Desv. Desviación		1,054	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,380	0,263
	Curtosis		-0,155	0,520
1GOBCORP_EVPRYVL	Media		3,20	0,119
		Límite inferior	2,96	

	95% de intervalo de confianza para la media	Límite superior	3,44	
	Media recortada al 5%		3,23	
	Mediana		3,50	
	Varianza		1,200	
	Desv. Desviación		1,095	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,753	0,263
	Curtosis		-0,310	0,520
1GOBCORP_ASEXPGI	Media		3,18	0,130
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,92	
		Límite superior	3,44	
	Media recortada al 5%		3,20	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,426	
	Desv. Desviación		1,194	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,485	0,263
	Curtosis		-0,728	0,520
1GOBCORP_DESRECO	Media		3,07	0,146
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,78	
		Límite superior	3,36	
	Media recortada al 5%		3,08	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,802	
	Desv. Desviación		1,342	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,286	0,263

	Curtosis		-1,080	0,520
1GOBCORP_INFACC	Media		3,13	0,140
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,85	
		Límite superior	3,41	
	Media recortada al 5%		3,15	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,657	
	Desv. Desviación		1,287	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,354	0,263
	Curtosis		-0,844	0,520
1GOBCORP_RINDCUEN	Media		2,94	0,132
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,68	
		Límite superior	3,20	
	Media recortada al 5%		2,93	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,454	
	Desv. Desviación		1,206	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,137	0,263
	Curtosis		-0,798	0,520
1GOBCORP_MECPREV	Media		3,05	0,120
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,81	
		Límite superior	3,29	
	Media recortada al 5%		3,05	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,203	
	Desv. Desviación		1,097	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	

	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,265	0,263
	Curtosis		-0,138	0,520
1GOBCORP_ESFSOCIA	Media		3,08	0,134
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,82	
		Límite superior	3,35	
	Media recortada al 5%		3,09	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,499	
	Desv. Desviación		1,224	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,243	0,263
	Curtosis		-0,553	0,520
2ESTRORG_PLAINCL	Media		2,81	0,127
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,56	
		Límite superior	3,06	
	Media recortada al 5%		2,79	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,361	
	Desv. Desviación		1,167	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,131	0,263
	Curtosis		-0,968	0,520
2ESTRORG_INCDES	Media		2,75	0,125
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,50	
		Límite superior	3,00	
	Media recortada al 5%		2,72	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,322	

	Desv. Desviación		1,150	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,021	0,263
	Curtosis		-0,948	0,520
2ESTRORG_DIFGRIN	Media		2,88	0,117
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,65	
		Límite superior	3,11	
	Media recortada al 5%		2,87	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,142	
	Desv. Desviación		1,069	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,182	0,263
	Curtosis		-0,537	0,520
2ESTRORG_IDEGRIN	Media		3,21	0,119
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,98	
		Límite superior	3,45	
	Media recortada al 5%		3,24	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,182	
	Desv. Desviación		1,087	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,326	0,263
	Curtosis		-0,593	0,520
2ESTRORG_IMPEC	Media		2,96	0,096
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,77	
		Límite superior	3,16	

	Media recortada al 5%		2,95	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,782	
	Desv. Desviación		0,884	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		0,178	0,263
	Curtosis		0,065	0,520
2ESTRORG_METSOC	Media		3,00	0,121
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,76	
		Límite superior	3,24	
	Media recortada al 5%		3,00	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,229	
	Desv. Desviación		1,109	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,109	0,263
	Curtosis		-0,384	0,520
2ESTRORG_PRGRSE	Media		3,02	0,121
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,78	
		Límite superior	3,26	
	Media recortada al 5%		3,03	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,228	
	Desv. Desviación		1,108	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,006	0,263
	Curtosis		-0,694	0,520

2ESTRORG_NIVCSOC	Media		2,81	0,119
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,57	
		Límite superior	3,05	
	Media recortada al 5%		2,79	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,192	
	Desv. Desviación		1,092	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,049	0,263
	Curtosis		-0,813	0,520
2ESTRORG_INCECNO	Media		2,89	0,117
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,66	
		Límite superior	3,13	
	Media recortada al 5%		2,87	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,157	
	Desv. Desviación		1,076	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,515	0,263
	Curtosis		-0,745	0,520
2ESTRORG_PRCRSE	Media		2,92	0,153
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,61	
		Límite superior	3,22	
	Media recortada al 5%		2,91	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,957	
	Desv. Desviación		1,399	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	

	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,016	0,263
	Curtosis		-1,402	0,520
3ESTROPE_METSOC	Media		2,90	0,111
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,68	
		Límite superior	3,12	
	Media recortada al 5%		2,90	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,027	
	Desv. Desviación		1,013	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,232	0,263
	Curtosis		-0,141	0,520
3ESTROPE_CUMPMET	Media		2,89	0,117
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,66	
		Límite superior	3,13	
	Media recortada al 5%		2,88	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,157	
	Desv. Desviación		1,076	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,199	0,263
	Curtosis		-0,579	0,520
3ESTROPE_MECFOR	Media		2,65	0,117
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,42	
		Límite superior	2,89	
	Media recortada al 5%		2,62	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,144	
	Desv. Desviación		1,070	

	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		0,129	0,263
	Curtosis		-0,446	0,520
3ESTROPE_MSOCNEG	Media		2,89	0,120
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,65	
		Límite superior	3,13	
	Media recortada al 5%		2,88	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,205	
	Desv. Desviación		1,098	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,329	0,263
	Curtosis		-0,426	0,520
3ESTROPE_ASDIRES	Media		3,37	0,118
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,13	
		Límite superior	3,60	
	Media recortada al 5%		3,41	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,175	
	Desv. Desviación		1,084	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,380	0,263
	Curtosis		-0,171	0,520
3ESTROPE_MECMON	Media		3,42	0,115
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,19	
		Límite superior	3,65	
	Media recortada al 5%		3,45	

	Mediana		3,50	
	Varianza		1,113	
	Desv. Desviación		1,055	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,279	0,263
	Curtosis		-0,557	0,520
3ESTROPE_MECEV	Media		3,29	0,119
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,05	
		Límite superior	3,52	
	Media recortada al 5%		3,32	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,194	
	Desv. Desviación		1,093	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,935	0,263
	Curtosis		-0,044	0,520
3ESTROPE_INFPER	Media		2,94	0,114
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,71	
		Límite superior	3,17	
	Media recortada al 5%		2,93	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,093	
	Desv. Desviación		1,045	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		0,186	0,263
	Curtosis		-0,149	0,520
3ESTROPE_INICSOS	Media		3,06	0,109

	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,84	
		Límite superior	3,28	
	Media recortada al 5%		3,07	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,996	
	Desv. Desviación		0,998	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,270	0,263
	Curtosis		-0,419	0,520
3ESTROPE_PRGEFI	Media		3,26	0,106
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,05	
		Límite superior	3,47	
	Media recortada al 5%		3,28	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,943	
	Desv. Desviación		0,971	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,148	0,263
	Curtosis		-0,271	0,520
4DESECO_ASCOMP	Media		3,70	0,131
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,44	
		Límite superior	3,96	
	Media recortada al 5%		3,78	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,440	
	Desv. Desviación		1,200	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	

	Asimetría		-0,771	0,263
	Curtosis		-0,227	0,520
4DESECO_CONTEST	Media		4,07	0,124
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,82	
		Límite superior	4,32	
	Media recortada al 5%		4,17	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,296	
	Desv. Desviación		1,138	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-1,096	0,263
	Curtosis		0,298	0,520
4DESECO_POLCONT	Media		3,69	0,130
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,43	
		Límite superior	3,95	
	Media recortada al 5%		3,75	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,421	
	Desv. Desviación		1,192	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,379	0,263
	Curtosis		-0,924	0,520
4DESECO_OBLTRIB	Media		4,24	0,135
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,97	
		Límite superior	4,51	
	Media recortada al 5%		4,38	
	Mediana		5,00	
	Varianza		1,533	
	Desv. Desviación		1,238	
	Mínimo		1	

	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-1,561	0,263
	Curtosis		1,281	0,520
4DESECO_ACCON	Media		3,46	0,124
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,22	
		Límite superior	3,71	
	Media recortada al 5%		3,52	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,288	
	Desv. Desviación		1,135	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,594	0,263
	Curtosis		-0,165	0,520
4DESECO_EJEACC	Media		3,57	0,114
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,34	
		Límite superior	3,80	
	Media recortada al 5%		3,63	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,091	
	Desv. Desviación		1,045	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,876	0,263
	Curtosis		0,637	0,520
4DESECO_ACCEV	Media		3,42	0,099
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,22	
		Límite superior	3,61	
	Media recortada al 5%		3,45	
	Mediana		3,00	

	Varianza		0,824	
	Desv. Desviación		0,908	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,439	0,263
	Curtosis		0,425	0,520
4DESECO_FAVPRO	Media		3,60	0,107
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,38	
		Límite superior	3,81	
	Media recortada al 5%		3,66	
	Mediana		4,00	
	Varianza		0,967	
	Desv. Desviación		0,983	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-1,285	0,263
	Curtosis		1,498	0,520
4DESECO_INFDES	Media		3,40	0,119
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,17	
		Límite superior	3,64	
	Media recortada al 5%		3,43	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,184	
	Desv. Desviación		1,088	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,123	0,263
	Curtosis		-0,689	0,520
4DESECO_INFPER	Media		3,04	0,132
		Límite inferior	2,77	

	95% de intervalo de confianza para la media	Límite superior	3,30	
	Media recortada al 5%		3,04	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,457	
	Desv. Desviación		1,207	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,014	0,263
	Curtosis		-0,769	0,520
5DESAMB_MEJRED	Media		2,95	0,124
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,71	
		Límite superior	3,20	
	Media recortada al 5%		2,95	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,299	
	Desv. Desviación		1,140	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,255	0,263
	Curtosis		-0,957	0,520
5DESAMB_MITIMP	Media		2,85	0,106
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,63	
		Límite superior	3,06	
	Media recortada al 5%		2,83	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,952	
	Desv. Desviación		0,976	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,160	0,263

	Curtosis		0,180	0,520
5DESAMB_IMPROD	Media		2,79	0,105
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,58	
		Límite superior	2,99	
	Media recortada al 5%		2,82	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,917	
	Desv. Desviación		0,958	
	Mínimo		1	
	Máximo		4	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,481	0,263
	Curtosis		-0,626	0,520
5DESAMB_ASGLESG	Media		2,92	0,125
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,67	
		Límite superior	3,16	
	Media recortada al 5%		2,91	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,306	
	Desv. Desviación		1,143	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,067	0,263
	Curtosis		-0,658	0,520
5DESAMB_IMPAMB	Media		3,01	0,136
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,74	
		Límite superior	3,28	
	Media recortada al 5%		3,01	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,554	
	Desv. Desviación		1,247	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	

	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,015	0,263
	Curtosis		-0,941	0,520
5DESAMB_PLINV	Media		3,24	0,127
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,98	
		Límite superior	3,49	
	Media recortada al 5%		3,26	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,364	
	Desv. Desviación		1,168	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,202	0,263
	Curtosis		-0,885	0,520
5DESAMB_PRVRIE	Media		3,15	0,119
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,92	
		Límite superior	3,39	
	Media recortada al 5%		3,16	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,193	
	Desv. Desviación		1,092	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,031	0,263
	Curtosis		-1,101	0,520
5DESAMB_REEMREC	Media		3,02	0,120
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,79	
		Límite superior	3,26	
	Media recortada al 5%		3,03	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,204	

	Desv. Desviación		1,097	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,064	0,263
	Curtosis		-0,727	0,520
5DESAMB_PREFUS	Media		2,96	0,134
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,70	
		Límite superior	3,23	
	Media recortada al 5%		2,96	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,505	
	Desv. Desviación		1,227	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,051	0,263
	Curtosis		-1,104	0,520
5DESAMB_PREOMA	Media		2,79	0,143
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,50	
		Límite superior	3,07	
	Media recortada al 5%		2,76	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,713	
	Desv. Desviación		1,309	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,078	0,263
	Curtosis		-1,209	0,520
6DESSOC_SELVINC	Media		3,90	0,139
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,63	
		Límite superior	4,18	

	Media recortada al 5%		4,01	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,629	
	Desv. Desviación		1,276	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,957	0,263
	Curtosis		-0,208	0,520
6DESSOC_GENEMP	Media		3,79	0,109
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,57	
		Límite superior	4,00	
	Media recortada al 5%		3,84	
	Mediana		4,00	
	Varianza		0,990	
	Desv. Desviación		0,995	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,757	0,263
	Curtosis		0,213	0,520
6DESSOC_CONDTR	Media		3,62	0,153
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,31	
		Límite superior	3,92	
	Media recortada al 5%		3,69	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,974	
	Desv. Desviación		1,405	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		3	
	Asimetría		-0,677	0,263
	Curtosis		-0,905	0,520

6DESSOC_PARTPER	Media		3,60	0,110
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,38	
		Límite superior	3,81	
	Media recortada al 5%		3,65	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,015	
	Desv. Desviación		1,007	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,774	0,263
	Curtosis		0,121	0,520
6DESSOC_PROTDAT	Media		3,69	0,126
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,44	
		Límite superior	3,94	
	Media recortada al 5%		3,77	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,325	
	Desv. Desviación		1,151	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,724	0,263
	Curtosis		0,013	0,520
6DESSOC_EVITSIT	Media		3,35	0,119
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,11	
		Límite superior	3,58	
	Media recortada al 5%		3,38	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,193	
	Desv. Desviación		1,092	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	

	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,445	0,263
	Curtosis		-0,108	0,520
6DESSOC_GARSAL	Media		3,26	0,150
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,96	
		Límite superior	3,56	
	Media recortada al 5%		3,29	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,882	
	Desv. Desviación		1,372	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,661	0,263
	Curtosis		-0,911	0,520
6DESSOC_PROFOR	Media		2,92	0,135
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,65	
		Límite superior	3,18	
	Media recortada al 5%		2,91	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,523	
	Desv. Desviación		1,234	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,114	0,263
	Curtosis		-0,923	0,520
6DESSOC_APYTRAB	Media		2,36	0,144
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,07	
		Límite superior	2,64	
	Media recortada al 5%		2,29	
	Mediana		2,00	
	Varianza		1,750	
	Desv. Desviación		1,323	

	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,589	0,263
	Curtosis		-0,755	0,520
6DESSOC_MANAMB	Media		3,60	0,135
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,33	
		Límite superior	3,86	
	Media recortada al 5%		3,66	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,521	
	Desv. Desviación		1,233	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,718	0,263
	Curtosis		-0,464	0,520
7DESSOCDH_RESDH	Media		3,54	0,118
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,30	
		Límite superior	3,77	
	Media recortada al 5%		3,60	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,167	
	Desv. Desviación		1,080	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,623	0,263
	Curtosis		0,192	0,520
7DESSOCDH_PRGFOR	Media		2,85	0,118
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,61	
		Límite superior	3,08	
	Media recortada al 5%		2,83	

	Mediana		3,00	
	Varianza		1,169	
	Desv. Desviación		1,081	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		0,140	0,263
	Curtosis		-0,058	0,520
7DESSOCDH_REALINV	Media		3,10	0,124
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,85	
		Límite superior	3,34	
	Media recortada al 5%		3,11	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,292	
	Desv. Desviación		1,137	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,090	0,263
	Curtosis		-0,239	0,520
7DESSOCDH_PRCSEL	Media		3,35	0,105
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,14	
		Límite superior	3,55	
	Media recortada al 5%		3,37	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,928	
	Desv. Desviación		0,963	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		0,080	0,263
	Curtosis		0,121	0,520
7DESSOCDH_CANCOM	Media		3,01	0,112

	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,79	
		Límite superior	3,23	
	Media recortada al 5%		3,02	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,048	
	Desv. Desviación		1,024	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,438	0,263
	Curtosis		-0,084	0,520
7DESSOCDH_MECCL	Media		3,07	0,108
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,86	
		Límite superior	3,29	
	Media recortada al 5%		3,08	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,983	
	Desv. Desviación		0,991	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,602	0,263
	Curtosis		0,389	0,520
7DESSOCDH_EVIDISC	Media		3,40	0,126
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,15	
		Límite superior	3,65	
	Media recortada al 5%		3,45	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,328	
	Desv. Desviación		1,152	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	

	Asimetría		-0,366	0,263
	Curtosis		-0,359	0,520
7DESSOCDH_FORDH	Media		2,92	0,109
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,70	
		Límite superior	3,13	
	Media recortada al 5%		2,91	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,993	
	Desv. Desviación		0,996	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,279	0,263
	Curtosis		0,042	0,520
7DESSOCDH_PROCEV	Media		3,00	0,111
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,78	
		Límite superior	3,22	
	Media recortada al 5%		3,00	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,036	
	Desv. Desviación		1,018	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		0,070	0,263
	Curtosis		0,097	0,520
7DESSOCDH_CAMCONC	Media		2,90	0,124
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,66	
		Límite superior	3,15	
	Media recortada al 5%		2,89	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,292	
	Desv. Desviación		1,137	
	Mínimo		1	

	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		0,292	0,263
	Curtosis		-0,168	0,520
8DESSOCCOM_GENREL	Media		3,32	0,100
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,12	
		Límite superior	3,52	
	Media recortada al 5%		3,36	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,847	
	Desv. Desviación		0,920	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,880	0,263
	Curtosis		0,966	0,520
8DESSOCCOM_RELCOL	Media		3,42	0,099
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,22	
		Límite superior	3,61	
	Media recortada al 5%		3,45	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,824	
	Desv. Desviación		0,908	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,439	0,263
	Curtosis		0,425	0,520
8DESSOCCOM_PROMACC	Media		3,25	0,125
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,00	
		Límite superior	3,50	
	Media recortada al 5%		3,28	
	Mediana		3,50	

	Varianza		1,322	
	Desv. Desviación		1,150	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,606	0,263
	Curtosis		-0,414	0,520
8DESSOCCOM_APYCOM	Media		3,20	0,121
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,96	
		Límite superior	3,44	
	Media recortada al 5%		3,22	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,224	
	Desv. Desviación		1,106	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,359	0,263
	Curtosis		-0,588	0,520
8DESSOCCOM_RESTRAD	Media		3,32	0,129
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,06	
		Límite superior	3,58	
	Media recortada al 5%		3,36	
	Mediana		3,50	
	Varianza		1,401	
	Desv. Desviación		1,184	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,565	0,263
	Curtosis		-0,384	0,520
8DESSOCCOM_DESFUEN	Media		2,98	0,107
		Límite inferior	2,76	

	95% de intervalo de confianza para la media	Límite superior	3,19	
	Media recortada al 5%		2,98	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,963	
	Desv. Desviación		0,981	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,422	0,263
	Curtosis		0,303	0,520
8DESSOCCOM_IDENNEC	Media		3,15	0,113
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,93	
		Límite superior	3,38	
	Media recortada al 5%		3,17	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,072	
	Desv. Desviación		1,035	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,252	0,263
	Curtosis		-0,045	0,520
8DESSOCCOM_GENPROY	Media		2,95	0,117
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,72	
		Límite superior	3,19	
	Media recortada al 5%		2,95	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,154	
	Desv. Desviación		1,074	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,262	0,263

	Curtosis		-0,607	0,520
8DESSOCCOM_HERRCMP	Media		3,07	0,125
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,82	
		Límite superior	3,32	
	Media recortada al 5%		3,08	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,320	
	Desv. Desviación		1,149	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		0,150	0,263
	Curtosis		-0,575	0,520
8DESSOCCOM_VLSOCAC	Media		3,10	0,136
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,82	
		Límite superior	3,37	
	Media recortada al 5%		3,11	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,557	
	Desv. Desviación		1,248	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,413	0,263
	Curtosis		-0,912	0,520
9DESSOCANTI_EVTSOB	Media		3,54	0,119
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,30	
		Límite superior	3,77	
	Media recortada al 5%		3,60	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,191	
	Desv. Desviación		1,092	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	

	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,577	0,263
	Curtosis		0,102	0,520
9DESSOCANTI_PROGCAP	Media		3,02	0,123
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,78	
		Límite superior	3,27	
	Media recortada al 5%		3,03	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,277	
	Desv. Desviación		1,130	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,202	0,263
	Curtosis		-0,442	0,520
9DESSOCANTI_CANCOM	Media		3,45	0,132
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,19	
		Límite superior	3,71	
	Media recortada al 5%		3,50	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,456	
	Desv. Desviación		1,206	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,856	0,263
	Curtosis		-0,236	0,520
9DESSOCANTI_ASTRANS	Media		3,54	0,106
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,32	
		Límite superior	3,75	
	Media recortada al 5%		3,58	
	Mediana		4,00	
	Varianza		0,951	

	Desv. Desviación		0,975	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,462	0,263
	Curtosis		0,137	0,520
9DESSOCANTI_TRACONT	Media		3,33	0,106
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,12	
		Límite superior	3,54	
	Media recortada al 5%		3,37	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,948	
	Desv. Desviación		0,974	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,559	0,263
	Curtosis		0,611	0,520
9DESSOCANTI_PROPINV	Media		3,32	0,098
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,13	
		Límite superior	3,52	
	Media recortada al 5%		3,34	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,799	
	Desv. Desviación		0,894	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,168	0,263
	Curtosis		0,489	0,520
9DESSOCANTI_SELCONT	Media		3,39	0,112
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,17	
		Límite superior	3,62	

	Media recortada al 5%		3,44	
	Mediana		3,00	
	Varianza		1,061	
	Desv. Desviación		1,030	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,450	0,263
	Curtosis		0,297	0,520
9DESSOCANTI_EVPRAC	Media		3,48	0,099
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,28	
		Límite superior	3,67	
	Media recortada al 5%		3,51	
	Mediana		4,00	
	Varianza		0,831	
	Desv. Desviación		0,911	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,612	0,263
	Curtosis		0,519	0,520
9DESSOCANTI_RESPDER	Media		3,68	0,120
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,44	
		Límite superior	3,92	
	Media recortada al 5%		3,74	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,209	
	Desv. Desviación		1,099	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,385	0,263
	Curtosis		-0,518	0,520

9DESSOCANTI_NECPAR	Media		3,45	0,102
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,25	
		Límite superior	3,66	
	Media recortada al 5%		3,51	
	Mediana		4,00	
	Varianza		0,877	
	Desv. Desviación		0,937	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-1,211	0,263
	Curtosis		1,313	0,520
10DESSOCPSER_EVR	Media		3,79	0,112
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,56	
		Límite superior	4,01	
	Media recortada al 5%		3,86	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,062	
	Desv. Desviación		1,031	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,840	0,263
	Curtosis		0,376	0,520
10DESSOCPSER_RESDIF	Media		3,86	0,119
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,62	
		Límite superior	4,09	
	Media recortada al 5%		3,95	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,184	
	Desv. Desviación		1,088	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	

	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-1,318	0,263
	Curtosis		1,408	0,520
10DESSOCPSER_ASGVER	Media		4,02	0,117
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,79	
		Límite superior	4,26	
	Media recortada al 5%		4,12	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,156	
	Desv. Desviación		1,075	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-1,180	0,263
	Curtosis		0,833	0,520
10DESSOCPSER_TRNSVL	Media		3,89	0,130
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,63	
		Límite superior	4,15	
	Media recortada al 5%		3,99	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,422	
	Desv. Desviación		1,193	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-1,011	0,263
	Curtosis		0,291	0,520
10DESSOCPSER_PROVTA	Media		4,07	0,129
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,82	
		Límite superior	4,33	
	Media recortada al 5%		4,17	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,392	
	Desv. Desviación		1,180	

	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-1,178	0,263
	Curtosis		0,264	0,520
10DESSOCPSER_MIDSAT	Media		3,56	0,133
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,30	
		Límite superior	3,82	
	Media recortada al 5%		3,62	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,478	
	Desv. Desviación		1,216	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,904	0,263
	Curtosis		0,023	0,520
10DESSOCPSER_CONTCL	Media		3,89	0,115
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,66	
		Límite superior	4,12	
	Media recortada al 5%		3,98	
	Mediana		4,00	
	Varianza		1,109	
	Desv. Desviación		1,053	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,986	0,263
	Curtosis		0,540	0,520
10DESSOCPSER_RESPRIV	Media		3,86	0,128
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,60	
		Límite superior	4,11	
	Media recortada al 5%		3,95	

	Mediana		4,00	
	Varianza		1,377	
	Desv. Desviación		1,173	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		-0,999	0,263
	Curtosis		0,353	0,520
10DESSOCPSER_DISMAT	Media		3,46	0,104
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,26	
		Límite superior	3,67	
	Media recortada al 5%		3,50	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,902	
	Desv. Desviación		0,950	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,370	0,263
	Curtosis		0,197	0,520
10DESSOCPSER_PARPROY	Media		3,14	0,091
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,96	
		Límite superior	3,32	
	Media recortada al 5%		3,15	
	Mediana		3,00	
	Varianza		0,702	
	Desv. Desviación		0,838	
	Mínimo		1	
	Máximo		5	
	Rango		4	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-0,152	0,263
	Curtosis		0,590	0,520

Estimadores M[a]				
	Estimador M de Huber[b]	Biponderado de Tukey[c]	Estimador M de Hampel[d]	Onda de Andrews[e]
Encuestado				
EDAD	2,81	2,99	2,79	3,00
GENERO				
NIVESTUD	2,48	2,49	2,46	2,49
TIEMPOEMPRE	2,56	2,56	2,54	2,56
ESTADOCIV				
1GOBCORP_MECLEYES	3,08	3,08	3,07	3,08
1GOBCORP_DECPRYVL	3,36	3,38	3,34	3,38
1GOBCORP_PRPRYVL	3,25	3,26	3,26	3,26
1GOBCORP_EVPRYVL	3,46	3,61	3,46	3,61
1GOBCORP_ASEXPGI	3,26	3,27	3,24	3,27
1GOBCORP_DESRECO	3,17	3,16	3,13	3,16
1GOBCORP_INFACC	3,22	3,22	3,20	3,22
1GOBCORP_RINDCUEN	2,99	2,97	2,95	2,97
1GOBCORP_MECPREV	3,09	3,08	3,07	3,08
1GOBCORP_ESFSOCIA	3,14	3,13	3,13	3,13
2ESTRORG_PLAINCL	2,87	2,84	2,81	2,84
2ESTRORG_INCDES	2,78	2,75	2,73	2,75
2ESTRORG_DIFGRIN	2,92	2,91	2,89	2,91
2ESTRORG_IDEGRIN	3,24	3,26	3,25	3,26
2ESTRORG_IMPEC	2,95	2,95	2,96	2,95
2ESTRORG_METSOC	3,02	3,01	3,01	3,01
2ESTRORG_PRGRSE	3,02	3,02	3,02	3,02
2ESTRORG_NIVCSOC	2,83	2,81	2,80	2,81
2ESTRORG_INCECNO	2,83	2,83	2,86	2,83
2ESTRORG_PRCRSE	2,94	2,92	2,90	2,92
3ESTROPE_METSOC	2,94	2,93	2,91	2,93
3ESTROPE_CUMPMET	2,94	2,92	2,90	2,92
3ESTROPE_MECFOR	2,66	2,64	2,62	2,64
3ESTROPE_MSOCNEG	2,85	2,85	2,86	2,85
3ESTROPE_ASDIRES	3,41	3,41	3,42	3,41
3ESTROPE_MECMON	3,49	3,54	3,49	3,54
3ESTROPE_MECEV				

3ESTROPE_INFPER	2,92	2,92	2,93	2,92
3ESTROPE_INICSOS	3,08	3,08	3,07	3,08
3ESTROPE_PRGEFI	3,26	3,27	3,28	3,27
4DESECO_ASCOMP	3,86	3,85	3,79	3,85
4DESECO_CONTEST	4,21	4,23	4,16	4,23
4DESECO_POLCONT	3,80	3,76	3,73	3,76
4DESECO_OBLTRIB				
4DESECO_ACCON	3,58	3,56	3,53	3,56
4DESECO_EJEACC	3,68	3,67	3,64	3,67
4DESECO_ACCEV	3,44	3,45	3,44	3,44
4DESECO_FAVPRO				
4DESECO_INFDES	3,40	3,42	3,43	3,41
4DESECO_INFPER	3,03	3,03	3,04	3,03
5DESAMB_MEJRED	3,01	3,00	2,97	3,00
5DESAMB_MITIMP				
5DESAMB_IMPROD	2,85	2,83	2,80	2,83
5DESAMB_ASGLESG	2,92	2,91	2,90	2,91
5DESAMB_IMPAMB	3,00	3,01	3,01	3,01
5DESAMB_PLINV	3,24	3,27	3,27	3,27
5DESAMB_PRVRIE	3,13	3,16	3,16	3,16
5DESAMB_REEMREC	3,01	3,01	3,02	3,01
5DESAMB_PREFUS	2,99	2,98	2,97	2,98
5DESAMB_PREOMA	2,81	2,77	2,74	2,77
6DESSOC_SELVINC	4,10	4,12	4,03	4,12
6DESSOC_GENEMP	3,87	3,86	3,83	3,86
6DESSOC_CONDTR	3,88	3,87	3,75	3,87
6DESSOC_PARTPER				
6DESSOC_PROTDAT	3,82	3,80	3,77	3,80
6DESSOC_EVITSIT	3,40	3,40	3,40	3,40
6DESSOC_GARSAL	3,50	3,49	3,42	3,49
6DESSOC_PROFOR	2,96	2,95	2,92	2,95
6DESSOC_APYTRAB	2,17	2,20	2,25	2,20
6DESSOC_MANAMB	3,77	3,75	3,68	3,75
7DESSOCDH_RESDH	3,64	3,61	3,60	3,61
7DESSOCDH_PRGFOR	2,85	2,84	2,80	2,83
7DESSOCDH_REALINV	3,09	3,09	3,13	3,11

7DESSOCDH_PRCSEL				
7DESSOCDH_CANCOM	3,07	3,06	3,04	3,06
7DESSOCDH_MECCL				
7DESSOCDH_EVIDISC	3,47	3,46	3,47	3,46
7DESSOCDH_FORDH				
7DESSOCDH_PROCEV				
7DESSOCDH_CAMCONC	2,85	2,76	2,78	2,75
8DESSOCCOM_GENREL	3,38	3,38	3,37	3,38
8DESSOCCOM_RELCOL	3,44	3,45	3,44	3,44
8DESSOCCOM_PROMACC	3,47	3,63	3,48	3,63
8DESSOCCOM_APYCOM	3,24	3,25	3,24	3,25
8DESSOCCOM_RESTRAD	3,49	3,66	3,51	3,66
8DESSOCCOM_DESFUEN				
8DESSOCCOM_IDENNEC	3,18	3,18	3,18	3,18
8DESSOCCOM_GENPROY	3,00	2,99	2,97	2,99
8DESSOCCOM_HERRCMP	3,03	3,04	3,06	3,04
8DESSOCCOM_VLSOCAC	3,19	3,19	3,16	3,19
9DESSOCANTI_EVTSOB	3,64	3,61	3,60	3,61
9DESSOCANTI_PROGCAP	3,06	3,05	3,04	3,05
9DESSOCANTI_CANCOM	3,72	3,97	3,75	3,99
9DESSOCANTI_ASTRANS	3,59	3,58	3,57	3,58
9DESSOCANTI_TRACONT	3,38	3,38	3,38	3,38
9DESSOCANTI_PROPINV	3,34	3,30	3,35	3,30
9DESSOCANTI_SELCONT	3,44	3,44	3,45	3,44
9DESSOCANTI_EVPRAC	3,52	3,52	3,50	3,52

9DESSOCANTI_RESPDER	3,77	3,73	3,72	3,73
9DESSOCANTI_NECPAR				
10DESSOCPSER_EVR	3,89	3,88	3,84	3,88
10DESSOCPSER_RESDIF				
10DESSOCPSER_ASGVER	4,16	4,16	4,11	4,16
10DESSOCPSER_TRNSVL	4,05	4,06	4,00	4,06
10DESSOCPSER_PROVTA	4,26	4,27	4,19	4,27
10DESSOCPSER_MIDSAT	3,75	3,74	3,68	3,74
10DESSOCPSER_CONTCL	4,01	4,00	3,96	4,00
10DESSOCPSER_RESPRIV	4,01	4,02	3,96	4,01
10DESSOCPSER_DISMAT	3,49	3,49	3,49	3,49
10DESSOCPSER_PARPROY				

a. Algunos estimadores M no se pueden calcular debido a la distribución altamente centralizada alrededor de la mediana.

b. La constante de ponderación es 1,339.

c. La constante de ponderación es 4,685.

d. Las constantes de ponderación son 1,700, 3,400 y 8,500

e. La constante de ponderación es 1,340*pi.

Valores extremos

			Número del caso	Valor
Encuestado	Mayor	1	25	4
		2	26	4
		3	27	4
		4	28	4
		5	29	4[a]

	Menor	1	3	1
		2	2	1
		3	1	1
		4	84	2
		5	83	2[b]
EDAD	Mayor	1	10	4
		2	12	4
		3	13	4
		4	23	4
		5	30	4[a]
	Menor	1	80	1
		2	79	1
		3	74	1
		4	69	1
		5	59	1[c]
GENERO	Mayor	1	3	2
		2	4	2
		3	5	2
		4	6	2
		5	7	2[d]
	Menor	1	84	1
		2	77	1
		3	76	1
		4	74	1
		5	73	1[c]
NIVESTUD	Mayor	1	3	4
		2	4	4
		3	5	4
		4	24	4
		5	42	4[a]
	Menor	1	80	1
		2	79	1
		3	71	1
		4	70	1
		5	69	1[c]
TIEMPOEMPRE	Mayor	1	1	5

		2	16	5
		3	25	5
		4	27	5
		5	34	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	70	1
		3	69	1
		4	68	1
		5	67	1[c]
ESTADOCIV	Mayor	1	10	3
		2	12	3
		3	23	3
		4	41	3
		5	49	3[f]
	Menor	1	82	1
		2	79	1
		3	78	1
		4	77	1
		5	76	1[c]
1GOBCORP_MECLEYES	Mayor	1	3	5
		2	10	5
		3	13	5
		4	28	5
		5	31	5[e]
	Menor	1	84	1
		2	80	1
		3	65	1
		4	63	1
		5	59	1[c]
1GOBCORP_DECPRYVL	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	80	1
		2	65	1

		3	64	1
		4	59	1
		5	44	1[c]
1GOBCORP_PRPRYVL	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	80	1
		2	65	1
		3	59	1
		4	44	1
		5	38	1[c]
1GOBCORP_EVPRYVL	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	1	4[a]
	Menor	1	80	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	59	1
		5	44	1[c]
1GOBCORP_ASEXPGI	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	80	1
		2	72	1
		3	65	1
		4	59	1
		5	51	1[c]
1GOBCORP_DESRECO	Mayor	1	7	5
		2	10	5
		3	15	5

		4	25	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	80	1
		2	72	1
		3	66	1
		4	65	1
		5	64	1[c]
1GOBCORP_INFACC	Mayor	1	7	5
		2	10	5
		3	21	5
		4	25	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	84	1
		2	80	1
		3	72	1
		4	65	1
		5	63	1[c]
1GOBCORP_RINDCUEN	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	84	1
		2	80	1
		3	65	1
		4	64	1
		5	63	1[c]
1GOBCORP_MECPREV	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	80	1
		2	72	1
		3	65	1
		4	59	1

		5	51	1[c]
1GOBCORP_ESFSOCIA	Mayor	1	3	5
		2	6	5
		3	10	5
		4	13	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	80	1
		2	72	1
		3	65	1
		4	64	1
		5	59	1[c]
2ESTRORG_PLAINCL	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	6	4[a]
	Menor	1	84	1
		2	75	1
		3	68	1
		4	65	1
		5	63	1[c]
2ESTRORG_INCDES	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	3	4[a]
	Menor	1	75	1
		2	68	1
		3	65	1
		4	64	1
		5	54	1[c]
2ESTRORG_DIFGRIN	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	3	4[a]

	Menor	1	75	1
		2	68	1
		3	65	1
		4	54	1
		5	47	1[c]
2ESTRORG_IDEGRIN	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
2ESTRORG_IMPEC	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	9	4[a]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	84	2
		5	80	2[b]
2ESTRORG_METSOC	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	84	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	63	1
		5	44	1[c]
2ESTRORG_PRGRSE	Mayor	1	9	5

		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	84	1
		2	65	1
		3	63	1
		4	44	1
		5	42	1[c]
2ESTRORG_NIVCSOC	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	3	4[a]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
2ESTRORG_INCECNO	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	83	2
		5	80	2[b]
2ESTRORG_PRCRSE	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	15	5
		4	27	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	84	1
		2	67	1

		3	66	1
		4	65	1
		5	64	1[c]
3ESTROPE_METSOC	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	3	4[a]
	Menor	1	84	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	63	1
		5	44	1[c]
3ESTROPE_CUMPMET	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	3	4[a]
	Menor	1	84	1
		2	80	1
		3	65	1
		4	63	1
		5	59	1[c]
3ESTROPE_MECFOR	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	9	4[a]
	Menor	1	84	1
		2	72	1
		3	65	1
		4	64	1
		5	63	1[c]
3ESTROPE_MSOCNEG	Mayor	1	3	5
		2	10	5
		3	13	5

		4	28	5
		5	31	5[e]
	Menor	1	84	1
		2	65	1
		3	63	1
		4	44	1
		5	42	1[c]
3ESTROPE_ASDIRES	Mayor	1	3	5
		2	10	5
		3	13	5
		4	15	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
3ESTROPE_MECMON	Mayor	1	3	5
		2	10	5
		3	13	5
		4	15	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	83	2
		5	80	2[b]
3ESTROPE_MECEV	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	1	4[a]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1

		5	44	1[c]
3ESTROPE_INFPER	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	51	1
		4	44	1
		5	30	1[c]
3ESTROPE_INICSOS	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	1	4[a]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
3ESTROPE_PRGEFI	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	67	2[b]
4DESECO_ASCOMP	Mayor	1	1	5
		2	3	5
		3	6	5
		4	9	5
		5	10	5[e]

	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
4DESECO_CONTEST	Mayor	1	1	5
		2	3	5
		3	6	5
		4	7	5
		5	8	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
4DESECO_POLCONT	Mayor	1	1	5
		2	3	5
		3	7	5
		4	9	5
		5	10	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	68	2[b]
4DESECO_OBLTRIB	Mayor	1	1	5
		2	2	5
		3	3	5
		4	6	5
		5	7	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
4DESECO_ACCON	Mayor	1	6	5

		2	10	5
		3	15	5
		4	24	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	51	1
		4	44	1
		5	30	1[c]
4DESECO_EJEACC	Mayor	1	3	5
		2	9	5
		3	10	5
		4	13	5
		5	27	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
4DESECO_ACCEV	Mayor	1	10	5
		2	24	5
		3	28	5
		4	42	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
4DESECO_FAVPRO	Mayor	1	10	5
		2	24	5
		3	28	5
		4	42	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1

		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
4DESECO_INFDES	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	15	5
		4	24	5
		5	27	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	83	2
		5	80	2[b]
4DESECO_INFPER	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	24	5
		4	28	5
		5	33	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
5DESAMB_MEJRED	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	1	4[a]
	Menor	1	79	1
		2	71	1
		3	65	1
		4	58	1
		5	50	1[c]
5DESAMB_MITIMP	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5

		4	70	5
		5	15	4[a]
	Menor	1	84	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	63	1
		5	44	1[c]
5DESAMB_IMPROD	Mayor	1	9	4
		2	10	4
		3	18	4
		4	21	4
		5	22	4[a]
	Menor	1	84	1
		2	72	1
		3	65	1
		4	63	1
		5	51	1[c]
5DESAMB_ASGLESG	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	84	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	63	1
		5	44	1[c]
5DESAMB_IMPAMB	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	22	5
		4	27	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	84	1
		2	72	1
		3	65	1
		4	63	1

		5	51	1[c]
5DESAMB_PLINV	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	22	5
		4	28	5
		5	33	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
5DESAMB_PRVRIE	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	84	2
		5	83	2[b]
5DESAMB_REEMREC	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
5DESAMB_PREFUS	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]

	Menor	1	71	1
		2	67	1
		3	65	1
		4	50	1
		5	46	1[c]
5DESAMB_PREOMA	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	71	1
		3	67	1
		4	65	1
		5	64	1[c]
6DESSOC_SELVINC	Mayor	1	1	5
		2	2	5
		3	3	5
		4	6	5
		5	8	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
6DESSOC_GENEMP	Mayor	1	3	5
		2	6	5
		3	10	5
		4	13	5
		5	15	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	80	2
		4	64	2
		5	59	2[b]
6DESSOC_CONDTR	Mayor	1	1	5

		2	2	5
		3	8	5
		4	9	5
		5	10	5[e]
	Menor	1	71	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	50	1
		5	44	1[c]
6DESSOC_PARTPER	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	24	5
		4	27	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	72	2[b]
6DESSOC_PROTDAT	Mayor	1	3	5
		2	6	5
		3	9	5
		4	10	5
		5	13	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
6DESSOC_EVITSIT	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	24	5
		4	28	5
		5	33	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1

		3	51	1
		4	44	1
		5	30	1[c]
6DESSOC_GARSAL	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	24	5
		4	28	5
		5	33	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	71	1
		3	67	1
		4	65	1
		5	64	1[c]
6DESSOC_PROFOR	Mayor	1	10	5
		2	24	5
		3	28	5
		4	42	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	71	1
		3	67	1
		4	65	1
		5	51	1[c]
6DESSOC_APYTRAB	Mayor	1	10	5
		2	24	5
		3	28	5
		4	42	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	77	1
		2	74	1
		3	72	1
		4	71	1
		5	68	1[c]
6DESSOC_MANAMB	Mayor	1	3	5
		2	9	5
		3	10	5

		4	13	5
		5	15	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	51	1
		4	44	1
		5	30	1[c]
7DESSOCDH_RESDH	Mayor	1	8	5
		2	9	5
		3	10	5
		4	15	5
		5	26	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
7DESSOCDH_PRGFOR	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	68	1
		3	65	1
		4	51	1
		5	47	1[c]
7DESSOCDH_REALINV	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	15	5
		4	27	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1

		5	44	1[c]
7DESSOCDH_PRCSEL	Mayor	1	3	5
		2	9	5
		3	10	5
		4	13	5
		5	27	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
7DESSOCDH_CANCOM	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	1	4[a]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
7DESSOCDH_MECCL	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	2	4[a]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
7DESSOCDH_EVIDISC	Mayor	1	3	5
		2	9	5
		3	10	5
		4	13	5
		5	15	5[e]

	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	51	1
		4	44	1
		5	30	1[c]
7DESSOCDH_FORDH	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	9	4[a]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
7DESSOCDH_PROCEV	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	51	1
		4	44	1
		5	30	1[c]
7DESSOCDH_CAMCONC	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	15	5
		4	27	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
8DESSOCCOM_GENREL	Mayor	1	10	5

		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	1	4[a]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
8DESSOCCOM_RELCOL	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
8DESSOCCOM_PROMACC	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
8DESSOCCOM_APYCOM	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1

		3	51	1
		4	44	1
		5	30	1[c]
8DESSOCCOM_RESTRAD	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	15	5
		4	27	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
8DESSOCCOM_DESFUEN	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	3	4[a]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
8DESSOCCOM_IDENNEC	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	51	1
		4	44	1
		5	30	1[c]
8DESSOCCOM_GENPROY	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5

		4	70	5
		5	9	4[a]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
8DESSOCCOM_HERRCMP	Mayor	1	3	5
		2	9	5
		3	10	5
		4	13	5
		5	27	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	51	1
		4	44	1
		5	30	1[c]
8DESSOCCOM_VLSOCAC	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	27	5
		4	28	5
		5	48	5[e]
	Menor	1	74	1
		2	72	1
		3	65	1
		4	64	1
		5	53	1[c]
9DESSOCANTI_EVTSOB	Mayor	1	3	5
		2	9	5
		3	10	5
		4	13	5
		5	15	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1

		5	5	1[c]
9DESSOCANTI_PROGCAP	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	74	1
		2	72	1
		3	65	1
		4	53	1
		5	51	1[c]
9DESSOCANTI_CANCOM	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	15	5
		4	27	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
9DESSOCANTI_ASTRANS	Mayor	1	3	5
		2	9	5
		3	10	5
		4	15	5
		5	27	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
9DESSOCANTI_TRACONT	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]

	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
9DESSOCANTI_PROPINV	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
9DESSOCANTI_SELCONT	Mayor	1	9	5
		2	10	5
		3	15	5
		4	27	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
9DESSOCANTI_EVPRAC	Mayor	1	10	5
		2	15	5
		3	28	5
		4	33	5
		5	49	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
9DESSOCANTI_RESPDER	Mayor	1	2	5

		2	7	5
		3	8	5
		4	10	5
		5	12	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
9DESSOCANTI_NECPAR	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	1	4[a]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
10DESSOCPSER_EVR	Mayor	1	3	5
		2	8	5
		3	9	5
		4	10	5
		5	13	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
10DESSOCPSER_RESDIF	Mayor	1	2	5
		2	3	5
		3	9	5
		4	10	5
		5	13	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1

		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
10DESSOCPSER_ASGVER	Mayor	1	2	5
		2	3	5
		3	6	5
		4	7	5
		5	8	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
10DESSOCPSER_TRNSVL	Mayor	1	2	5
		2	3	5
		3	6	5
		4	7	5
		5	10	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
10DESSOCPSER_PROVTA	Mayor	1	2	5
		2	3	5
		3	6	5
		4	7	5
		5	8	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	72	2[b]
10DESSOCPSER_MIDSAT	Mayor	1	1	5
		2	9	5
		3	10	5

		4	15	5
		5	16	5[e]
	Menor	1	72	1
		2	65	1
		3	64	1
		4	51	1
		5	44	1[c]
10DESSOCPSER_CONTCL	Mayor	1	1	5
		2	2	5
		3	3	5
		4	6	5
		5	8	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2
		5	64	2[b]
10DESSOCPSER_RESPRIV	Mayor	1	1	5
		2	2	5
		3	3	5
		4	6	5
		5	8	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	64	1
		3	44	1
		4	43	1
		5	5	1[c]
10DESSOCPSER_DISMAT	Mayor	1	6	5
		2	9	5
		3	10	5
		4	27	5
		5	28	5[e]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	80	2

		5	64	2[b]
10DESSOCPSER_PARPROY	Mayor	1	10	5
		2	28	5
		3	49	5
		4	70	5
		5	3	4[a]
	Menor	1	65	1
		2	44	1
		3	5	1
		4	83	2
		5	80	2[b]

a. Sólo se muestra una lista parcial de casos con el valor 4 en la tabla de extremos superiores.

b. Sólo se muestra una lista parcial de casos con el valor 2 en la tabla de extremos inferiores.

c. Sólo se muestra una lista parcial de casos con el valor 1 en la tabla de extremos inferiores.

d. Sólo se muestra una lista parcial de casos con el valor 2 en la tabla de extremos superiores.

e. Sólo se muestra una lista parcial de casos con el valor 5 en la tabla de extremos superiores.

f. Sólo se muestra una lista parcial de casos con el valor 3 en la tabla de extremos superiores.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Encuestado	0,357	84	0,000	0,770	84	0,000
EDAD	0,305	84	0,000	0,835	84	0,000
GENERO	0,455	84	0,000	0,557	84	0,000
NIVESTUD	0,226	84	0,000	0,874	84	0,000
TIEMPOEMPRE	0,167	84	0,000	0,890	84	0,000

ESTADOCIV	0,298	84	0,000	0,778	84	0,000
1GOBCORP_MECLEYES	0,210	84	0,000	0,907	84	0,000
1GOBCORP_DECPRYVL	0,281	84	0,000	0,859	84	0,000
1GOBCORP_PRPRYVL	0,217	84	0,000	0,898	84	0,000
1GOBCORP_EVPRYVL	0,267	84	0,000	0,841	84	0,000
1GOBCORP_ASEXPGI	0,242	84	0,000	0,881	84	0,000
1GOBCORP_DESRECO	0,196	84	0,000	0,884	84	0,000
1GOBCORP_INFACC	0,198	84	0,000	0,886	84	0,000
1GOBCORP_RINDCUEN	0,198	84	0,000	0,906	84	0,000
1GOBCORP_MECPREV	0,268	84	0,000	0,876	84	0,000
1GOBCORP_ESFSOCIA	0,247	84	0,000	0,877	84	0,000
2ESTRORG_PLAINCL	0,184	84	0,000	0,900	84	0,000
2ESTRORG_INCDES	0,171	84	0,000	0,906	84	0,000
2ESTRORG_DIFGRIN	0,223	84	0,000	0,904	84	0,000
2ESTRORG_IDEGRIN	0,217	84	0,000	0,904	84	0,000
2ESTRORG_IMPEC	0,246	84	0,000	0,887	84	0,000
2ESTRORG_METSOC	0,226	84	0,000	0,904	84	0,000
2ESTRORG_PRGRSE	0,163	84	0,000	0,917	84	0,000
2ESTRORG_NIVCSOC	0,187	84	0,000	0,909	84	0,000
2ESTRORG_INCECNO	0,261	84	0,000	0,861	84	0,000
2ESTRORG_PRCRSE	0,221	84	0,000	0,873	84	0,000
3ESTROPE_METSOC	0,264	84	0,000	0,888	84	0,000
3ESTROPE_CUMPMET	0,218	84	0,000	0,904	84	0,000

3ESTROPE_MECFOR	0,210	84	0,000	0,904	84	0,000
3ESTROPE_MSOCNEG	0,211	84	0,000	0,903	84	0,000
3ESTROPE_ASDIRES	0,200	84	0,000	0,897	84	0,000
3ESTROPE_MECMON	0,210	84	0,000	0,905	84	0,000
3ESTROPE_MECEV	0,303	84	0,000	0,805	84	0,000
3ESTROPE_INFPER	0,239	84	0,000	0,898	84	0,000
3ESTROPE_INICSOS	0,202	84	0,000	0,901	84	0,000
3ESTROPE_PRGEFI	0,202	84	0,000	0,905	84	0,000
4DESECO_ASCOMP	0,241	84	0,000	0,859	84	0,000
4DESECO_CONTEST	0,281	84	0,000	0,784	84	0,000
4DESECO_POLCONT	0,221	84	0,000	0,860	84	0,000
4DESECO_OBLTRIB	0,374	84	0,000	0,660	84	0,000
4DESECO_ACCON	0,217	84	0,000	0,886	84	0,000
4DESECO_EJEACC	0,266	84	0,000	0,851	84	0,000
4DESECO_ACCEV	0,216	84	0,000	0,878	84	0,000
4DESECO_FAVPRO	0,350	84	0,000	0,770	84	0,000
4DESECO_INFDES	0,193	84	0,000	0,905	84	0,000
4DESECO_INFPER	0,178	84	0,000	0,913	84	0,000
5DESAMB_MEJRED	0,214	84	0,000	0,891	84	0,000
5DESAMB_MITIMP	0,289	84	0,000	0,868	84	0,000
5DESAMB_IMPROD	0,267	84	0,000	0,855	84	0,000
5DESAMB_ASGLESG	0,173	84	0,000	0,917	84	0,000
5DESAMB_IMPAMB	0,149	84	0,000	0,913	84	0,000

5DESAMB_PLINV	0,207	84	0,000	0,907	84	0,000
5DESAMB_PRVRIE	0,233	84	0,000	0,879	84	0,000
5DESAMB_REEMREC	0,170	84	0,000	0,914	84	0,000
5DESAMB_PREFUS	0,206	84	0,000	0,900	84	0,000
5DESAMB_PREOMA	0,180	84	0,000	0,894	84	0,000
6DESSOC_SELVINC	0,257	84	0,000	0,800	84	0,000
6DESSOC_GENEMP	0,276	84	0,000	0,861	84	0,000
6DESSOC_CONDTR	0,250	84	0,000	0,828	84	0,000
6DESSOC_PARTPER	0,311	84	0,000	0,850	84	0,000
6DESSOC_PROTDAT	0,201	84	0,000	0,863	84	0,000
6DESSOC_EVITSIT	0,209	84	0,000	0,892	84	0,000
6DESSOC_GARSAL	0,300	84	0,000	0,814	84	0,000
6DESSOC_PROFOR	0,182	84	0,000	0,906	84	0,000
6DESSOC_APYTRAB	0,217	84	0,000	0,850	84	0,000
6DESSOC_MANAMB	0,271	84	0,000	0,858	84	0,000
7DESSOCDH_RESDH	0,202	84	0,000	0,875	84	0,000
7DESSOCDH_PRGFOR	0,253	84	0,000	0,877	84	0,000
7DESSOCDH_REALINV	0,252	84	0,000	0,874	84	0,000
7DESSOCDH_PRCSEL	0,295	84	0,000	0,854	84	0,000
7DESSOCDH_CANCOM	0,269	84	0,000	0,875	84	0,000
7DESSOCDH_MECCL	0,305	84	0,000	0,836	84	0,000
7DESSOCDH_EVIDISC	0,196	84	0,000	0,891	84	0,000
7DESSOCDH_FORDH	0,283	84	0,000	0,873	84	0,000

7DESSOCDH_PROCEV	0,262	84	0,000	0,882	84	0,000
7DESSOCDH_CAMCONC	0,276	84	0,000	0,862	84	0,000
8DESSOCCOM_GENREL	0,244	84	0,000	0,828	84	0,000
8DESSOCCOM_RELCOL	0,216	84	0,000	0,878	84	0,000
8DESSOCCOM_PROMACC	0,243	84	0,000	0,873	84	0,000
8DESSOCCOM_APYCOM	0,217	84	0,000	0,902	84	0,000
8DESSOCCOM_RESTRAD	0,217	84	0,000	0,882	84	0,000
8DESSOCCOM_DESFUEN	0,307	84	0,000	0,848	84	0,000
8DESSOCCOM_IDENNEC	0,238	84	0,000	0,894	84	0,000
8DESSOCCOM_GENPROY	0,208	84	0,000	0,902	84	0,000
8DESSOCCOM_HERRCMP	0,227	84	0,000	0,901	84	0,000
8DESSOCCOM_VLSOCAC	0,230	84	0,000	0,879	84	0,000
9DESSOCANTI_EVTSOB	0,193	84	0,000	0,876	84	0,000
9DESSOCANTI_PROGCAP	0,230	84	0,000	0,901	84	0,000
9DESSOCANTI_CANCOM	0,318	84	0,000	0,825	84	0,000

9DESSOCANTI_ASTRANS	0,219	84	0,000	0,888	84	0,000
9DESSOCANTI_TRACONT	0,247	84	0,000	0,860	84	0,000
9DESSOCANTI_PROPINV	0,259	84	0,000	0,869	84	0,000
9DESSOCANTI_SELCONT	0,232	84	0,000	0,871	84	0,000
9DESSOCANTI_EVPRAC	0,253	84	0,000	0,869	84	0,000
9DESSOCANTI_RESPDER	0,196	84	0,000	0,874	84	0,000
9DESSOCANTI_NECPAR	0,316	84	0,000	0,781	84	0,000
10DESSOCPSER_EVR	0,273	84	0,000	0,857	84	0,000
10DESSOCPSER_RESDIF	0,338	84	0,000	0,776	84	0,000
10DESSOCPSER_ASGVER	0,277	84	0,000	0,797	84	0,000
10DESSOCPSER_TRNSVL	0,226	84	0,000	0,819	84	0,000
10DESSOCPSER_PROVTA	0,272	84	0,000	0,755	84	0,000
10DESSOCPSER_MIDSAT	0,284	84	0,000	0,834	84	0,000
10DESSOCPSER_CONTCL	0,279	84	0,000	0,834	84	0,000

10DESSOCPSER_RESPRIV	0,239	84	0,000	0,828	84	0,000
10DESSOCPSER_DISMAT	0,202	84	0,000	0,887	84	0,000
10DESSOCPSER_PARPROY	0,270	84	0,000	0,865	84	0,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						